



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Feedback laboral y su relación con la percepción de la gestión administrativa en la
Municipalidad Distrital de La Esperanza – Trujillo, 2019.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Tapia Azabache Gladys Anayka Virginia (ORCID: 0000-0002-7627-1224)

ASESORA:

Dra. Espinoza Rodríguez Olenka Ana Catherine (ORCID: 0000-0003-3058-816X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

TRUJILLO – PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios, por ser mi guía en este camino y permitir finalizar esta etapa en mi vida. Por seguir manteniendo a mi familia unida, con salud y paz, además por cada logro, ya que sin él no soy nada, a mi Virgencita de la Puerta, que nunca me desampara y siempre me tiene bajo su manto sagrado.

A las personas que más amo en este mundo, por ser mi motor y motivo, para seguir cumpliendo mis metas, les agradezco por apoyarme y darme la confianza, a mi angelito en el cielo, mi padre Eduardo, sé que se encuentra muy contento por cada logro que voy cumpliendo, a mi madre Gloria por siempre estar acompañándome, son mi todo papitos de mi corazón.

A mis abuelitos María y José, a mis tías Corina, Rosmery y Teresa son las personas que luego de mis padres, más se preocupan por mí, a mi Mamá Ynes desde el cielo y por ultimo a toda mi familia y amistades que estuvieron pendiente de mí.

Agradecimiento

Agradecimiento A Dios, por concederme llegar a esta etapa, a mis padres, porque sin ellos me sería imposible terminar mis estudios.

A mi Universidad, César Vallejo, donde me formé como profesional en un tiempo de cinco años de mi vida, por brindarme la mejor plana docente, y pese a las dificultades, llevo conmigo las mejores enseñanzas.

Mi estimación a las docentes, Olenka Ana Catherine Espinoza Rodríguez y Nancy Deifilia Aguilar Aragón, por guiarme en el proceso de la tesis presente, a la Municipalidad de la Esperanza por facilitarme el acceso de investigar en su prestigiosa entidad.


La Autora.

Página del Jurado

Declaratoria de Autenticidad

Yo Gladys Anayka Virginia Tapia Azabache, con DNI 70849497 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y auténtica. Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión, tanto de los documentos como de información aportada por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 6 de Diciembre del 2019.



Gladys Anayka Virginia Tapia Azabache

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Índice	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	17
2.1. Tipo y diseño de investigación	17
2.2. Operacionalización de variables	19
2.3. Población, muestra y muestreo	21
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	21
2.5. Procedimiento	24
2.6. Método de análisis de datos.....	24
2.7. Aspectos éticos.....	26
III. RESULTADOS.....	27
IV. DISCUSIÓN	36
V. CONCLUSIONES	46
VI. RECOMENDACIONES.....	48
REFERENCIAS.....	50
ANEXOS	55

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el Feedback laboral y la percepción de Gestión administrativa en la Municipalidad de la Esperanza – Trujillo, 2019. Asimismo, el estudio fue de tipo Aplicado con un diseño no experimental de corte transversal y correlacional. En el que se trabajó con una muestra de 157 trabajadores de los diferentes Órganos de la Municipalidad Distrital de La Esperanza; a quienes se les aplicó el Cuestionario de Job Feedback Survey y el Cuestionario de La Gestión Administrativa. Entre los resultados relevantes se tiene, que en la estadística descriptiva, se halló un nivel alto con un 61% en la variable Feedback Laboral, lo que indica que los trabajadores mantienen una apropiada comunicación entre las áreas en general, mediante un lenguaje verbal y no verbal; sumado a ello, se encontró un nivel medio representado por un 87% en la variable percepción de la Gestión Administrativa, lo que señala que la situación en cuanto al trabajo en grupo se encuentra vulnerable por diversos factores relacionados a alcanzar las metas y objetivos. Con respecto, a la estadística inferencial, se determinó una correlación no significativa ($p \geq .05$) entre el Feedback Laboral con la percepción de la Gestión Administrativa, evidenciando que aunque el puntaje en el Feedback Laboral varíe, no se observa una variación en la Gestión administrativa, lo que significa que la comunicación apropiada que pueda existir en algunas áreas no guarda relación con el trabajo en grupo que exista en un área en particular para el logro de un objetivo, en los trabajadores de la Municipalidad. Finalmente, el hecho que no se han encontrado relación significativa entre las variables de estudio, señala que la investigación no esté mal en sus resultados; sino que más bien, refleja la situación actual de la entidad, la cual se caracteriza por una ambivalencia y falta de control y orientación connotativa y técnica de los trabajadores y jefes de inmediato en su mayoría, lo cual puede ser contrarrestado con un plan de mejora.

Palabras Clave: *Feedback Laboral, Percepción de la Gestión Administrativa, Municipalidad.*

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between Labor Feedback and the perception of Administrative Management in the Municipality of La Esperanza - Trujillo, 2019. Likewise, the study was applied with a non-experimental design of a transversal and correlational cut. In which we worked with a sample of 157 workers from the different Bodies of the District Municipality of La Esperanza; to whom the Job Feedback Survey Questionnaire and the Administrative Management Questionnaire were applied. Among the relevant results is that, in the descriptive statistics, there was a high level with 61% in the Labor Feedback variable, which indicates that the workers maintain an appropriate communication between the areas in general, through verbal language and not verbal; In addition, an average level represented by 87% was found in the variable perception of Administrative Management, which indicates that the situation regarding group work is vulnerable due to various factors related to achieving the goals and objectives. With respect to inferential statistics, a non-significant correlation ($p \geq .05$) was determined between Labor Feedback and the perception of Administrative Management, showing that although the score in Labor Feedback varies, there is no variation in the Administrative management, which means that the appropriate communication that may exist in some areas is not related to the group work that exists in a particular area for the achievement of an objective, in the workers of the Municipality. Finally, the fact that no significant relationship was found between the study variables indicates that the research is not bad in its results; rather, it reflects the current situation of the entity, which is characterized by an ambivalence and lack of control and technical and connotative guidance of the workers and bosses immediately in their majority, which can be counteracted with an improvement plan.

Keywords: *Labor feedback, perception of administrative management, municipality.*

I. Introducción

Actualmente, existen aproximadamente 130 mil gobiernos locales o también llamadas municipalidades, en todo el mundo; a su vez, esto indica que existen en promedio 50 mil personas por comuna. Sin embargo, se tiene claro que a pesar de darse diferentes clasificaciones en las diversas naciones y gobiernos, el factor común, es que la mayoría de estas tienen en funcionamiento gobiernos locales o municipalidades. Lo que señala, que se identifica la importancia de una instancia de servicio público más próxima a los ciudadanos que den servicios y desenlaces positivos (Ministerio de Economía y Finanzas [MEF], 2018)

Asimismo, la prevalencia internacional, que se da en los países de primer mundo en los diferentes continentes, es el incremento de las responsabilidades y servicios municipales, lo que implica la aproximación de las resoluciones en complacencia con las demandas reales de los individuos. Por ello, existen investigaciones por el Banco Mundial y por otras instituciones europeas que afirman, que un adecuado sistema el cual sea descentralizado otorgará eficiencia para erradicar la pobreza y potenciar los criterios y estándares de calidad no solo de la organización sino también de los trabajadores (Municipio al día, 2018).

En referencia, para una adecuada percepción de la gestión en cualquier institución o entidad como las municipalidades, es importante que los empleadores recepcionen retroalimentación sobre su desarrollo laboral. Sin embargo, dicho intercambio de ideas llamada también feedback puede darse de forma positiva o negativa, esto dependerá de los diversos vínculos y guías de comunicación que exista a nivel organizacional, que previamente son seleccionados de forma meticulosa para lograr una influencia positiva (Gestiopolis, 2018).

Además, se tiene conocimiento, que el comportamiento de los trabajadores está influenciada por el desarrollo del feedback, la cual es proporcionada por diversas fuentes como los jefes inmediatos, compañeros de trabajo y el mismo empleador. Sumado a ello, se sabe que diferentes dificultades internas de las instituciones y entidades se vinculan con la inapropiada relaciones interpersonales en la gestión; es común en diversos casos, que los trabajadores no identifiquen atinándole sobre la percepción por parte de sus jefes, por motivos como temor y condiciones limitantes de comunicación, las cuales posee una

influencia negativa en la satisfacción, motivación, clima laboral y productividad (Employee Engagement Archives [CELPAX], 2018).

Por otro lado, es relevante identificar una adecuada retroalimentación y comunicación como base de una apropiada gestión desde una perspectiva general; no obstante, también es importante conocer de manera más específica la forma de análisis de la gestión administrativa, debido a que esta posee riesgos, los cuales deben ser controlados y medidos a través de sistemas que demanden al servidor a limitarse a emplear los recursos de forma inapropiada.

Al respecto, la percepción de la gestión administrativa posee la condición de intervenir en las mejoras de los procesos y procedimientos de orden administrativo en contribución de la entidad, lo que traerá como consecuencia el incremento de la comunicación, compromiso y la labor interna del gerente o directivo superior, empleadores o funcionarios y a la vez los servidores públicos con la consigna de laborar en equipo con el fin de disminuir los riesgos de la gestión local; además, contribuirá a emplear recursos y materiales – servicios de manera apropiada (Revista, Redalyc, 2018).

Si bien es cierto, tanto el feedback laboral y la percepción de la gestión administrativa constituyen dos variables de relevancia a conocer para una buena gestión en las municipalidades. Contextualizando al problema de forma más específica; en el Perú, las municipalidades a pesar de tener una perspectiva asimétrica, han aumentado sus recursos. Y esto se debe con el origen del crecimiento local desde los años 80 y que a la vez a lo largo del tiempo se ha extendido hasta abarcar el liderazgo y las necesidades encontradas en el desenvolvimiento del proceso en el territorio (Employee Engagement Archives [CELPAX], 2018).

En ese sentido, en el Perú, las municipalidades han venido incorporando de forma paulatina la tarea de promoción del crecimiento y perspectiva económica a nivel local, incluyendo modificaciones en su esquema organizacional mediante el establecimiento de oficinas de desarrollo económico local, esto también se da, en los procesos donde se ve implicado el cronograma de actividades y su práctica, proyectos de inversión pública, asimismo, se da cabida a los cimientos legales y constitucionales (Boletín, Municipalidad de La Esperanza, 2018).

No muy lejos de esta realidad, en la Municipalidad en el distrito de La Esperanza, incurre una exigua y deficiente comunicación interna, lo cual ocasiona dificultades para el logro de las metas propuestas, además, el personal no se encuentra del todo motivado, ya que no existe un feedback apropiado. Todo esto repercute en una comunicación inadecuada en el establecimiento de los objetivos por parte de los jefes, lo que a su vez acarrea en un proceso estratégico endeble. Esto a su vez, trae como consecuencias negativas en las diferentes áreas u órganos, debilitando así la cultura y clima laboral que ocasionaría un deterioro en la gestión administrativa. Por lo tanto, es importante investigar el feedback (retroalimentación) y la percepción de la gestión administrativa en la Municipalidad de La Esperanza.

Por consiguiente, se formuló la siguiente pregunta de problema investigación ¿Qué relación existe entre el Feedback laboral con la percepción de Gestión administrativa en la Municipalidad de La Esperanza - Trujillo, 2019? Asimismo, ¿Qué relación existe entre las categorías del Feedback laboral con la dimensiones de la percepción de Gestión administrativa en la Municipalidad de La Esperanza -Trujillo, 2019?

En referencia, ante la realidad problemática expuesta sobre las municipalidades y la importancia de conocer sobre las variables de feedback laboral y percepción de la gestión administrativa en este tipo de entidades; era necesario tener antecedentes de estudio que reflejen resultados a una realidad específica, desde una perspectiva internacional, nacional y local; entre algunos antecedentes hallados, se encuentran:

Castro (2012 citado en Palomares, 2017) hizo un estudio sobre la gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de las instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida. El diseño de la investigación fue descriptiva correlacional. Asimismo, se tomó como instrumento una encuesta validada por criterio de expertos, a una muestra de 358 empleadores. Entre los resultados relevantes, se estableció una relación existente entre las variables de estudio; teniendo como resultado específico, una correlación moderada con tendencia alta a un nivel de 0.659, y una significancia de 0.000 altamente significativo; y como resultado descriptivo se halló, que el 70% denotó positiva a la gestión administrativa.

Godoy (2014) en su estudio titulado Comparación de los estilos de liderazgo de los gerentes según los niveles de motivación de los empleados en el departamento de reclamos de empresas corredoras de seguros de la ciudad de Guatemala. Tuvo un diseño de investigación descriptivo. Se trabajó en una muestra de 24 empleadores del área de reclamos, a quienes se les aplicó un test sobre motivación y sobre estilos de liderazgo. Entre los resultados relevantes se encontró un nivel diferente entre las empresas corredoras de seguro; asimismo, el estilo de liderazgo más empleado es de liderazgo es el autoritario.

Labarca (2012 citado en Granados, 2015) realizó un estudio en Chile titulado la formación de habilidades básicas y la capacitación para el trabajo productivo. Dicha investigación utilizó el feedback como formación de las variables. Se utilizó una muestra de 45 empleadores, y se les aplicó un cuestionario creado por el mismo autor. Entre los resultados relevantes, se obtuvo que se debe mejorar el nivel educativo; asimismo, se sugirió un feedback para la modificación del desenvolvimiento de los trabajadores; además, se tuvo claro que el liderazgo y el trabajo en equipo son influyentes positivos.

Veliz (2016) ejecutó un estudio titulado Retroalimentación (Feedback) positiva para el mejoramiento del entrenamiento (coaching) y liderazgo. Se trabajó en una muestra de 62 personas (jefes y supervisores). Entre los hallazgos importantes, se tuvo que la muestra de estudio se encuentran en un nivel medio de ejecución en la mayoría de los elementos, por lo que se propuso crear un programa de retroalimentación (feedback) positivo para el reforzamiento del entrenamiento (coaching) y liderazgo dentro de la organización.

Calderón (2012 citado en Zevallos, 2018) desarrolló una investigación titulada influencia del feedback laboral en el aprendizaje organizacional del personal de la Dirección regional sectorial de comercio exterior y turismo de Tacna~ 2010. Se empleó un diseño no experimental, transversal y prospectivo, en una muestra de 11 trabajadores. Se utilizó el cuestionario Job Feedback Survey y el cuestionario de Aprendizaje Organizacional. Entre los resultados relevantes, se tiene un feedback negativo (63.65%), un aprendizaje organizacional medio y bajo (36.36%) cada uno respectivamente. Asimismo, si existió correlación entre ambas variables ($P < 0.05$).

Mercado (2016) realizó una investigación titulada Gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje - Lima, 2016. Trabajó un enfoque cuantitativo con diseño no experimental y correlacional. En una muestra de 210 trabajadores. Entre los resultados relevantes, se halló una correlación directa significativa y alta (0.832** y nivel de significancia 0.000) entre las variables de la investigación.

Arroyo, Aznarán y Ubarnes (2017) desarrollaron un estudio titulado La búsqueda de Feedback como predictor del desempeño laboral. Se trabajó un diseño no experimental. Se evaluó a 291 trabajadores. Entre los hallazgos importantes, se obtuvo claridad de rol media la relación entre la búsqueda de feedback y el indicador de desempeño por competencias; asimismo, la claridad rol potencia la capacidad de los trabajadores para entender el desempeño laboral actual.

Cadillo (2017) realizó un estudio titulado control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú, Lima, 2016. Se trabajó un diseño no experimental, correlacional y transversal. Entre los resultados hallados, se encontró una relación significativa entre control interno y la gestión administrativa (0.883), por lo cual se concluyó que las dimensiones del control son componentes relevantes que tienen vinculación con la gestión administrativa, por lo cual se aceptó el estudio del autor.

Ortiz (2017) realizó un estudio titulado Relación del Feedback Laboral con la satisfacción en el trabajo del personal en una dirección regional de agricultura del Perú. Trabajó un diseño de investigación no experimental y correlacional. En una muestra de 82 trabajadores. Para lo cual se aplicó, el cuestionario de feedback laboral de García, A. y Ovejero, A. pero con la adaptación de propio autor del estudio, bajo el criterio de jueces. Entre los hallazgos importantes, se pudo afirmar que el feedback laboral guarda relación con la satisfacción laboral en la gran parte de sus indicadores, con excepción de la escala tarea self negativo y compañeros negativos.

Se trabajó un diseño no experimental y correlacional. En una muestra de 25 trabajadores, a los cuales se aplicó dos cuestionarios validados y con confiabilidad. Entre

los resultados relevantes se tiene un nivel regular en la gestión administrativa así como la Organización, Dirección y control. Obteniendo un 0.981 en gestión administrativa según el Alfa de Cronbach. Julca (2018) ejecutó un estudio titulado La gestión administrativa y la ejecución presupuestal en la municipalidad distrital de Carmen de la Legua Reynoso Callao, 2018.

Tirado (2014 citado en León, 2017) desarrolló un estudio titulado Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad - Trujillo. Se trabajó un diseño de Investigación no experimental, para lo cual se aplicó una encuesta a empleadores y profesionales agremiados. Entre los resultados relevantes, se tiene que existen debilidades en plan estratégico, en recursos humanos y tecnológicos, por lo cual, el autor planteó recomendar capacitaciones y monitoreo alterno, así también como la actualización de datos.

Rodríguez (2017) realizó una investigación titulada Gestión administrativa y crecimiento de las MYPES de calzado en el distrito El Porvenir, Provincia de Trujillo, 2016. Se trabajó en una muestra de 70 Mypes de calzado, y se les aplicó como instrumento un cuestionario y una guía de entrevista. Entre los resultados relevantes, se tiene que el 87% de las Mypes no cuentan con herramientas de gestión; asimismo, la mayoría no cuenta con un plan estratégico. Además, existe una relación entre la gestión administrativa con el crecimiento de las Mypes.

Ante lo expuesto, en el presente estudio se creyó conveniente desarrollar la fundamentación teórica en la cual se exponen teorías relacionadas a las variables de estudio; lo cual a su vez este apartado otorga sustento a la realidad problemática y a los antecedentes de la investigación.

Asimismo, dentro de estas teorías, en primer lugar se desarrollará conceptualmente sobre el feedback laboral, este tiene las siguientes acepciones:

En el campo de la cibernética, el feedback se relaciona cuando se retroalimenta un sistema eferente con aferente (Ortiz, 2017).

En el campo de la comunicación, hace referencia a los datos dados por agente en el desarrollo de una tarea que le proporciona medir el accionar optimista. (Kent, 2013).

Al respecto, la conceptualización de feedback se incorpora en muchas áreas, pero en connotación laboral, se trata de la expresión de tipo verbal y no verbal hacia otro individuo o agrupación de individuos con respecto a su comportamiento y como está repercute en el trabajo. Además, incluye un indicador perceptual (lo que se observa) y emocional (sentimiento desencadenados después de la conducta) (García, 2010).

Otra definición relevante, es la de Linares (2009) quien señala que el feedback es una palabra de origen anglosajona que indica retroalimentación, en el que se da la escucha y análisis de la información recibida, para luego expresarse en el contexto; esto a su vez, puede ser de índole negativo (desaprobación) y positivo (adecuado).

El feedback es positivo cuando el supervisor o jefe inmediato le da saber al trabajador que ha ejecutado sus tareas eficientemente. Caso contrario, será negativo, cuando el jefe inmediato le dé saber al trabajador que su comportamiento es desaprobatorio y que la realización de las tareas no es resultado esperado (Bossi, 2011).

Por otro lado, desde la perspectiva del trabajador, el feedback le permite analizar y concretar circunstancias ajenas al comportamiento y desenvolvimiento laboral. En muchos casos, a los empleadores les cuesta admitir los errores, mostrando una inestable seguridad en el trabajo (Ortiz, 2017).

Por ello, un feedback dado con el criterio de objetividad, da cabida al aprendizaje adecuado, siendo conscientes de los errores y como mejorar estos. Vale recalcar, que desde la perspectiva del supervisor, otorgar el feedback es un momento de comunicarle subliminalmente al trabajador, el hecho de que lo que realiza le importa y que le interesa lo mucho que se esfuerza para el cumplimiento de tareas; esto cimienta a la vez las cualidades de líder y controlador de comportamientos (Bossi, 2011).

A la vez, es relevante indicar, que esta comunicación en cualquier rubro de organización, se transforma en un cimienta de motivación laboral, porque contribuye al

clima organizacional, y este hace que amenore la probabilidad de riesgo de ocurrencia de las interrelaciones con los demás de forma inapropiada, así como, erradica pésimos comportamientos.

Por otro lado, los componentes del feedback abarca la connotación de la conducta de la otra persona más la influencia que se da en dicho comportamiento más las repercusiones de esta conducta más las alternativas de modificación (mejoramiento) (Martínez, 2015).

Y esto a su vez, hace que el feedback laboral se clasifica en: negativo, positivo y constructivo (Ortiz, 2017):

El feedback laboral negativo, es una retroalimentación indispensable, ya que otorga al jefe evidenciar las conductas inadecuadas que repercuten en el desempeño del trabajador (Marques, 2016). Es relevante conocer, ya que constituye una comunicación de índole desaprobatoria, diversos autores recomiendan que se ejecute en privado con una entonación empática. Otro criterio para el cumplimiento del feedback negativo es que se dé inmediatamente después del actuar a modificar acompañado luego de un compromiso a mejorar del trabajador. No obstante, un feedback negativo empleado con insultos o ariscas, ocasiona desmotivación del empleador; asimismo, el trabajador debe tener una actitud de humildad para recepcionar críticas constructivas las cuales mejoraran su labor a corto o largo plazo en beneficio de él y de la organización.

El feedback laboral positivo, hace referencia al adecuado desempeño y conducta del empleador, el cual recibe retroalimentación de forma positiva, ocurrirá la probabilidad que aumente los valores de medición del actuar a emplear, lo cual al tener un alto rango se convertirá en una regla que se usará a futuro adelante (Medina, 2015). Asimismo, este feedback es el más relevante siempre y cuando su nivel de influencia con los resultados de la organización; sumado a ello, puede estar relacionado con los incentivos y permite mejorar el know how de la organización.

El feedback laboral constructivo, está relacionado con el sistema de aprendizaje, porque cuando se ejecuta un feedback; generalmente se está contribuyendo a adquirir conocimientos, cualidades, habilidades o también modificar conductas y mejorar el desempeño laboral. Además, este tipo de feedback tiene como requisito analizar y

reflexionar sobre el contexto actual dado con visión a largo plazo. Según Velasco (2014) menciona que la crítica constructiva hace que aumente el sustento emocional del jefe respecto al trabajador. Concluyéndose que el feedback constructivo ayuda a la resolución de problemas en el trabajo y aumenta la motivación laboral.

A ello se suma, que según Hanser y Muchinsky (1978, citado por Ortiz, 2017) se identificaron cuatro fuentes de las que proviene el feedback en el trabajo: feedback desde la organización; feedback proveniente del superior, feedback proveniente de los compañeros y feedback proveniente de la Tarea/self.

Se señala, que las 3 primeras fuentes de relación con el individuo es más limitada desde una connotación psicológica, a diferencia del feedback que deviene de la tarea/self, según los indicadores propios de la fuente, ya que según Hackman y Oldham, mencionan que se debe dar mayor importancia a los datos recogidos del mismo trabajo y de la persona que lo ejecuta, por lo que se determina que el feedback propio es mayor que el feedback motivado de forma externa (citados por Ortiz, 2017).

No obstante, es relevante promover el feedback en una empresa o entidad ya que contribuye no solo al grado comunicativo sino además al grado organizacional de forma global como en los trabajadores, porque guía la conducta de ellos; por lo que, puede utilizarse para una mejora continua. Asimismo, según Giraudier (2011) afirma que se debe fomentar la comunicación con los trabajadores, disminuir el tiempo de formación, se promueve la productividad, se potencia las funciones por cada puesto e se incrementa la objetividad entre los trabajadores.

Además, Bossi (2011) señala que el feedback abarca el desenvolvimiento y crecimiento de las vinculaciones de una forma subjetiva en el trabajo; por lo que establece los siguientes indicadores de complacencia:

El motivo, se da cuando el individuo que otorga el feedback lo realiza después de establecer las metas a lograr; siendo así, el motivo de la comunicación no se debe basar en cómo se hace, sino más bien, en cómo repercute y en las instancias de cómo mejorar la eficiencia en las tareas vinculadas coherentemente con los objetivos de cada puesto de trabajo.

El permiso o la pertinencia, hace hincapié que el difícil aceptar o asimilar cuando se recibe una crítica constructiva sobre el desempeño no solo por parte del jefe inmediato sino por los compañeros de trabajo. Ante esto, es relevante saber, que el individuo que recepciona la retroalimentación, debe tener una perspectiva y actitud optimista y/o tolerante para que esté dispuesto a escuchar y comprender; en caso contrario, el esfuerzo de la retroalimentación será inútil.

La efectividad, está relacionada con el compromiso de los objetivos dados vinculados no solo a las tareas asignadas, sino también, a las estrategias orientados a los resultados inmediatos y adecuados, a la interrelación entre todos los trabajadores y al valor agregado resultante de cada proceso.

La Libertad, es una prueba que cuando se da el desenvolvimiento del feedback, siendo más explícita la situación, la persona puede elegir si son válidas las críticas constructivas o no, siendo positiva la validación, el trabajador mejorará su desempeño eligiendo a la vez, cuando ponerlas indicaciones en práctica.

Dentro de la misma línea, como soporte teórico de la variable feedback laboral, se tiene escala de medición para medir las categorías de esta variable con respecto al Cuestionario Job Feedback Survey:

Se tiene en la escala 1, los ítems positivos de la organización/Jefe, hace referencia que la conducta del supervisor positiva, reconocimiento formal positivo, datos recogidos formales positivos; en la escala 2. Ítems negativos de la organización/Jefe, Consecuencias negativas, expresiones negativas; en la escala 3. Ítems positivos de los compañeros, cuando los compañeros positivos, en la escala 4, ítems negativos de los compañeros; Compañeros negativos directos, compañeros negativos indirectos, en la escala 5, se hallan ítems positivos de la tarea/self, es la comparación positiva con otros. Comparación positiva consigo mismo. Estándares internalizados positivos, dominio positivo de la tarea, en la escala 6, ítems negativos de la tarea/self, se encuentran las comparaciones negativas con otros, dominio negativo de la tarea y problemas de tiempo negativos. (García y Ovejero, 1998 citado por Ortiz, 2017)

Dentro de la fundamentación teórica, en segundo lugar se conceptualizo la variable de la percepción de la gestión administrativa, la cual hace referencia a una agrupación de acciones que debe construir un jefe con el objetivo de establecer los procedimientos del proceso administrativo: como la planeación, organización, dirección, coordinación y control, y los deberes del administrador, las cuales tiene una relación cíclica y dinámica (Daft, 2011).

Con respecto, a las funciones y tareas a ejecutar en los diferentes procesos administrativos, se desarrollan rangos de la estructuración organizativa, para la toma de decisiones y liderazgo; recalando que estas funciones están interrelacionadas (Gómez, 2015).

Por tal, la administración se estima como un proceso que guía un grupo de personas hacia el cumplimiento de metas de índole organizacional, lo que señala, que el proceso administrativo especifica los objetivos de la entidad, los que enrunaban a la vez a una adecuada administración (Ñañez, 2017).

Siendo así, es el administrador el encargado que se compromete con los deberes de planeación, organización, control y motivación; y a la vez, cree que la gestión es una herramienta que se ejecuta en conjunto con otras técnicas y procedimientos, haciendo el buen uso de recursos para el desenvolvimiento de las actividades (Alvarado, 2012).

Además, la gestión administrativa en esta investigación será considerada como una agrupación estructurada de actividades que dirigen y son establecidas de forma coordinada entre las diversas áreas, con el objetivo de lograr el cumplimiento de metas en el Plan Operativo de la entidad y a la vez son percibidos como jurisdicción por la ciudadanía (Aldana, 2013).

Por consiguiente, también se estipuló enfoques y teorías sobre la gestión administrativa, para un mayor entendimiento sobre la estructuración de la variable.

El Enfoque clásico de la administración, se enrumban en dos secciones: la primera es la administración científica, su origen fue en Estados Unidos con las investigaciones de

Taylor; la segunda es la administración descubierta por los anatomistas y está desarrollada a partir de los estudios de Fayol (Gómez, 2015).

Al respecto, la teoría de la administración científica con crecimiento en los trabajos por Taylor en la revolución industrial, plasma que para llegar a una adecuada administración en la organización se debe de ejecutar una serie de investigaciones y poner en marcha una metodología científica para optimizar resultados y disminuir pérdidas de cualquier aspecto (Alvarado, 2016).

Entre los trabajos de Taylor, se aportó con el estudio de tiempos y movimientos, como medida para lograr un trabajo estandarizado, considerando variables de control intervinientes como la fatiga, tiempo en espera, tiempo muerto y retrasos. Asimismo, el estudio de movimientos comprende específicamente diferentes movimientos que se ejecutan ante una tarea determinada, con la finalidad de reducir al mínimo el tiempo de trabajo empleado; esto a su vez, construye las bases de eficiencia en el trabajo.

Otro aporte relevante, es la ejecución de un sistema de incentivos para los empleadores más productivos, así como, la sistematización del trabajo a través de protocolos administrativos relacionados al estudio de tiempos y movimientos (Ortiz, 2017).

No obstante, se establece cuatro principios importantes, según Alvarado (2016), que orientan a los jefes a que se desenvuelvan sus diversas tareas; en primer lugar se tiene al principio de planificación (elimina la improvisación), el principio de preparación (capacitación), el principio de control (cumplimientos de las reglas) y el principio de ejecución (trabajo estandarizado).

Dentro de la misma línea, se tiene otra teoría, la cual es la relacionada a los estudios de Fayol, quien también plasmo cuatro principios: el primero es el principio escalar (jerarquía), el principio de unidad (mando), el principio de ámbito de control y el principio de la excepción (rutina de los empleadores) (Gómez, 2015).

También, se halla la teoría burocrática desenvuelta por Weber, la cual plasma tres clasificaciones de organización en función al mando ejercido: la primera es la autoridad tradicional (obediencia por lealtad), la autoridad carismática (características personales del directivo) y la autoridad racional – legal (objetivos institucionales) (Griffin, 2011).

Siendo así, estas tres teorías clásicas citadas anteriormente, se contraponen del desempeño del empleador. Lo que significa, que en la teoría científica, el empleador es un complemento de las maquinarias; así también, en la teoría del proceso administrativo, se toma en cuenta al empleador como un componente de rutina bajo reglas; y en la teoría burocrática, la gestión administrativa está ligada de la participación del empleador en dirección a su posición en la estructura de la entidad.

Por otro lado, también se encuentra la teoría del comportamiento, la cual hace referencia a la administración en relación al comportamiento de los individuos. Esta teoría fue desarrollada por Mary Follet, bajo un enfoque humanista, en donde se contraponen la motivación, liderazgo, con el poder y el mando en las entidades. Es relevante, tener claro que las teorías motivacionales de Maslow y Herzberg, también aportaron en la comprensión de las organizaciones; que en conclusión, se observa en ello el reemplazo de las necesidades económicas por las sociales (citado por Daft, 2011).

Y como último, de las teorías mencionadas, se encuentra la teoría moderna de la administración o Teoría de los sistemas, que hace mención a los indicadores de los sistemas de forma panorámica, es decir, se integra los subsistemas también. Por eso, el enfoque sistémico de la administración cree conveniente que la entidad es un sistema dinámico, multidimensional, multimotivacional y multidisciplinario, y a la vez cambia según las demandas externas del contexto (Rue, 2005).

Por lo tanto, al tener en cuenta la conceptualización, enfoques y teorías de la percepción de la gestión administrativa, ahora se desprende las dimensiones de esta variable, mencionadas por Daft (2011):

La planificación, contribuye a la gestión administrativa a minorar los grados de inseguridad al realizar labores en una entidad; asimismo, permite la disminución de tareas que no favorecen a la economía, identificando ineficiencias; sumado a ello, plasma los objetivos que permitirán tener el control organizacional de forma más eficiente.

La Organización, es el agrupamiento de individuos reglamentados por normas en relación a objetivos específicos; en este componente se da la coordinación y relación entre todos los recursos dados, ya sean humanos, materiales, etc.

La Dirección, es el componente relacionado a concertar los recursos humanos de la entidad, de tal forma que se labore en torno a los objetivos dados previamente; además, incluye el responsable de ello, posee cualidades vinculadas al liderazgo, comunicación adecuada, motivación y creatividad.

El Control, está relacionado a las tareas ejecutadas a los objetivos y metas dadas previamente, asimismo, se mide la eficacia separado de los deberes administrativos.

En otra instancia, al tener recabado toda la información teórica; se obtuvo la realidad problemática desde una perspectiva general a específica, en torno a las municipalidades; por consiguiente, fue necesario conocer por qué el realizar y haber escogido dicha temática, lo cual se reflejó en la justificación del estudio, que se detalló a continuación:

Esta investigación fue conveniente, ya que el trabajo de investigación propuesto buscó mediante la aplicación de los principios teóricos de la administración y la planificación encontrar una explicación técnica y científica para los problemas de feedback laboral y percepción de la gestión administrativa que se observan en esta institución. No obstante, el feedback laboral tuvo validez e importancia científica, porque permite estructurar estrategias que motivan y mejoran el desempeño del empleador.

A ello, se suma que la realización de proyectos y otras actividades las cuales están plasmadas en el Plan Institucional, no se terminan de ejecutar o simplemente se postergan por la falta de organización, planificación y débil eficiencia de los empleadores; contexto por el cual, es importante y urgente conocer las condiciones responsables de la percepción de deficiencias en la gestión administrativa, que a su vez, genera incomodidad a la población.

Además, tuvo una relevancia social, porque los beneficiados fueron la Gerencia de la Municipalidad de La Esperanza - Trujillo, ya que al terminar el estudio, se les entregó los resultados descriptivos e inferenciales de forma comprensible, con la finalidad de que puedan analizar y elaborar futuras propuestas que mejoren los vacíos existentes en los resultados en cuanto al feedback y la percepción de la gestión administrativa.

También, tenía una importancia metodológica, porque para conseguir el cumplimiento de objetivos dados en el presente estudio, se ejecutaron dos cuestionarios validados dirigidos a los trabajadores de los órganos administrativos de la municipalidad, en donde se plasmaron las variables de feedback laboral (manejo administrativo) y percepción de la gestión de administrativa (ejecución de proyectos y obras). Además, constituyo un antecedente a futuros estudios, ya que sus resultados pueden ser replicados o pueden servir de base a otras investigaciones de diferente diseño, como el explicativo, para así hallar las causales de las correlaciones a encontrar en el presente estudio.

Asimismo, tuvo una justificación práctica, vinculada con los objetivos de la investigación plasmada en la presente tesis, porque se indago resultados que contribuyeron a guiar la toma de decisiones de los encargados de cada área u órgano en el feedback laboral y de la percepción de la gestión administrativa; de tal forma que se consideró en la ejecución de proyectos y tareas previstas a conveniencia de la población. Para que en una posterior investigación se modifique o elimine condiciones negativas.

Siendo así, ante la relevancia del estudio, se planteó objetivos de investigación; como el objetivo general el cual hizo referencia a: Determinar la relación entre el Feedback laboral y la percepción de Gestión administrativa en la Municipalidad de la Esperanza – Trujillo, 2019.

Además, se tuvo objetivos específicos: Identificar las categorías del Feedback laboral en la Municipalidad de La Esperanza- Trujillo, 2019. Identificar las dimensiones de la percepción de Gestión administrativa en la Municipalidad de La Esperanza- Trujillo, 2019. Determinar la relación entre las categorías del Feedback laboral con las dimensiones de la percepción de Gestión administrativa en la Municipalidad de La Esperanza- Trujillo, 2019.

Finalmente, se planteó como hipótesis de investigación, lo siguiente:

H_i: Existe una relación directa y significativa ente el Feedback laboral y la percepción de Gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de La Esperanza – Trujillo, 2019.

H₀: No existe una relación directa y significativa entre el Feedback laboral no y la percepción de Gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de La Esperanza – Trujillo, 2019.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo

El presente estudio fue de tipo Aplicada, la cual tuvo como finalidad la resolución de problemas específicos en un contexto dado, pero especificando la búsqueda de la información y cimiento de los datos para su ejecución; todo ello enriquece el desarrollo científico. (Sánchez y Reyes 2009).

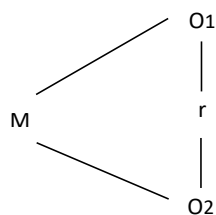
2.1.2. Diseño

El diseño de investigación que se utilizó en este estudio, es no experimental, el cual se conceptualizó de forma objetiva sin influir en ninguna variable; es decir, se describe los hechos en su contexto dado para posteriormente analizarlo (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Al respecto, este diseño fue de corte transversal, ya que agrupa la información en una situación específica, con connotación temporal única; lo que significa, que su finalidad es describir las variables y su frecuencia en cuanto las relaciones en un contexto determinado. (Hernández, et al., 2014).

Asimismo, cumplió un diseño Correlacional, el cual se definió como la consolidación de vinculación entre dos o más variables en una muestra o contexto específico (Sánchez y Reyes, 2009).

El diagrama de este tipo de estudio será el siguiente:



Dónde:

- M = Es la muestra de trabajadores en la Municipalidad Distrital de La Esperanza – Trujillo, 2019.
- O1 = Es la variable Feedback laboral.
- O2 = Es la variable percepción de Gestión administrativa.
- r = Es la relación entre Feedback laboral y la percepción de la Gestión administrativa.

2.2. Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Feedback Laboral	El Feedback laboral; es considerada como un sistema de comunicación que se refiere a la capacidad del emisor para recoger las reacciones de los receptores ya sea mediante lenguaje verbal o no verbal, y de acuerdo con la actitud de estos modificar su mensaje (Ortiz, 2017).	El Feedback laboral; se tiene que es el resultado del cuestionario Job Feedback Survey y que mide seis escalas del feedback laboral, en función de la combinación señal: positiva – negativa y de la fuente de la cual proviene la información: organización / jefe, compañeros y tarea self (Ortiz, 2017).	Categoría de Organización/ Jefe positivo.	Conducta del jefe positivo, reconocimiento formal positivo y datos recogidos formales positivos.	Ordinal
			Categoría de Organización/ Jefe negativo.	Consecuencias negativas y expresiones negativas.	
			Categoría de Compañeros positivos.	Compañeros de trabajo positivos directos.	
			Categoría de Compañeros negativos.	Compañeros negativos directos y compañeros negativos indirectos.	
			Categoría de Tarea /self positivos (Yo Positivo)	Comparación positiva con otros, comparación positiva consigo mismo, estándares internalizados positivos y dominio positivo de la tarea Compañeros negativos directos y compañeros negativos indirectos	
Categoría de Tarea / self negativos (Yo Negativo)	Comparaciones negativas con otros, dominio negativo de la tarea y problemas de tiempo negativo.				

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Percepción de la Gestión administrativa	Percepción de la Gestión administrativa; hace referencia a la forma de recibir información y como uno lo estructura en base a todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo; es decir, la manera, de como se aprecia el entorno en relación al alcance de metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control (Anzola, 2002 citado en Julca, 2018).	La Percepción de la Gestión Administrativa, hace mención a la forma de concebir el manejo de los recursos, para lograr los objetivos deseados. Se realiza a través de 4 funciones específicas: planeación, organización, dirección y control, plasmado en un cuestionario ejecutado por Julca (2018), sumado a ello la información recabada del análisis documental.	Dimensión de Planificación	Misión y visión, formulación de objetivos, definición de planes para alcanzarlos y programa actividades.	Ordinal
			Dimensión de Organización	División del trabajo, asignar actividades, agrupar actividades, asignar recursos, definir autoridad/responsables y coordinar esfuerzos.	
			Dimensión de Dirección	Comunica, motiva, lidera, orienta, estandariza y evalúa desempeño.	
			Dimensión de Control	Promueve acciones correctivas, comunicación, evaluación e indicadores financieros.	

Nota: Dimensiones e indicadores del Feedback Laboral, es según Ortiz (2017) y Dimensiones e indicadores de percepción de la Gestión Administrativa, según Julca (2018)

2.4.2. Instrumento

2.3. Población, muestra y muestreo

La población estuvo conformada por 157 trabajadores de los diferentes Órganos de la Municipalidad Distrital de La Esperanza – Trujillo, 2019. Por lo cual no fue necesaria que la muestra se tome la totalidad de la población, siendo esto una población muestra, obteniendo con ello un margen de error de “0” por el cálculo del número de la muestra (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Tabla 1.

Áreas de la Municipalidad	Cantidad	%
Órgano de Alta Dirección	6	3.82%
Órgano de Control Institucional	3	1.91%
Órgano de Defensa Judicial	3	1.91%
Órgano de Asesoramiento	15	9.55%
Órgano de Apoyo	45	28.66%
Órgano de Línea	57	36.31%
Órgano Desconcentrados	28	17.83%
Total	157	100.00%

Distribución de la población muestra total

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica

La técnica utilizada es la Evaluación Psicométrica, la cual hace referencia a ejecutar una medición mediante requerimientos estadísticos y régimen psicológicos, para lo cual después se compara de manera confiable en la muestra de estudio (Sánchez y Reyes, 2009).

2.4.2. Instrumento

Instrumento 1. Feedback laboral

2.4.2. Instrumento

Instrumento 1. Feedback laboral

El Cuestionario de Job Feedback Survey, cuyo autor Herold y Parsons García, A. y Ovejero, A (en su versión española) entre el año 1985 y1998. No obstante, su adaptación fue elaborada por Ortiz (2017) en la Universidad de Lima, manteniendo la misma cantidad de ítems. Asimismo, dicho cuestionario es individual y colectiva, el cual tiene un tiempo de aplicación de 15 a 20 minutos, dirigido a empresas privadas y estatales. Además, el cuestionario está constituido de 55 ítems, distribuido en seis dimensiones: Escala Organización / Jefe positivo (9 ítems), cuya puntuación mínima es de 9 y la puntuación máxima es de 36. La Escala Organización / Jefe negativo (5 ítems) y la puntuación mínima es de 5 y la puntuación máxima es de 20. La Escala Compañeros positivos (6 ítems), y la puntuación mínima es de 6 y la puntuación máxima es de 24. La Escala Compañeros negativos (9 ítems), cuya puntuación mínima es de 9 y la puntuación máxima es de 36. La Escala Tarea/ Self positivo (Yo Positivo) (15 ítems), cuya puntuación mínima es de 15 y la puntuación máxima es de 60. Y la Escala Tarea/ self negativo (Yo Negativo) (11 ítems), cuya puntuación mínima es de 11 y la puntuación máxima es de 44. Además, el cuestionario Job Feedback Survey (feedback laboral de las organizaciones) está constituido por 55 ítems cerrado tipo Likert de cuatro puntos, con respuestas Nunca, Algunas veces, Casi siempre, Siempre, que brindan información acerca del tipo de feedback en la organización a través de la evaluación de las seis dimensiones.

Instrumento 2. Percepción de la Gestión Administrativa

El Cuestionario de La Gestión Administrativa, fue creado por Luz Carmela Julca Estrada en el año 2018. La prueba fue aplicada en 25 servidores administrativos de la MDCLR que manejan presupuesto para proyectos, obras o actividades. Su forma aplicación de administración individual, con un tiempo aproximado entre 15 a 25 minutos. Asimismo, el cuestionario consta de 4 dimensiones y 27 ítems. Siendo su puntuación: Totalmente en desacuerdo = 1; En desacuerdo = 2; Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo = 3; De acuerdo = 4; Totalmente de acuerdo = 5.

2.4.3. Validez

Instrumento 1. Feedback laboral.

La validación del instrumento se realizó mediante el juicio de expertos, gracias a los especialistas: Mg. Wilfredo Bocanegra, Mg. Luis Quiroz, Mg. Francisco Vigo, Mg. José Guevara y el Mg. Manuel Sevilla A.

Instrumento 2. Gestión Administrativa.

La validación del instrumento se realizó mediante el juicio de expertos, contando para ello con los siguientes profesionales: Mg. Morí Paredes Manuel Alberto, Dr. Luis Burgos Encarnación y Mg. Mejía Guerrero Hans de la Universidad César Vallejo (Julca, 2018).

2.4.4. Confiabilidad

Instrumento 1. Feedback laboral.

Se halló el Coeficiente Alpha de Cronbach, con resultados de α 0,73 a α 0,87, lo cual significa que se encuentra en nivel aceptable y bueno respectivamente (Ortiz, 2017).

Instrumento 2. Percepción de la Gestión Administrativa.

Se determinó mediante el Coeficiente Alpha de Cronbach, obteniendo un resultado general de un α 0,981 para los 27 ítems lo cual indica un nivel alto (Julca, 2018).

2.5. Procedimiento

- Para búsqueda de la información, el proceso empezó, por pedir permiso a los directivos pertinentes de la municipalidad del distrito de La Esperanza; para ello, se presentó un documento explicando el motivo del estudio y de los instrumentos objetivos a evaluar.
- Posteriormente, se les explicó a la población de estudio, la finalidad del estudio y sus derechos con respecto a la confidencialidad, es decir, se les recalcó que es anónimo.
- Luego, se les aplicó las pruebas, y se les explicará alguna duda que puedan tener durante la evaluación.
- Después de obtener los datos en físicos, se agruparon y se orden de forma virtual a través de una base de datos en MS Excel 2016 y en SPSS 21 para obtener los datos inferenciales.
- Respecto a la discusión de resultados, se basó en tablas y gráficos de los resultados.

2.6. Método de análisis de datos

Para este análisis de datos, se realizó mediante la estadística descriptiva e inferencial:

- En la estadística descriptiva se empleó los cuadros de distribución de frecuencias y porcentajes; además, se tomó en cuenta los cálculos de validez (correlación de Pearson) y confiabilidad (Alfa de Cronbach) de los autores de cada prueba (Kline, 1995).
- En cuanto a la estadística inferencial, hace referencia a las actividades en las que se utilizó diversas metodologías en un objeto de estudio detallado con la finalidad de obtener datos específicos (Hernández, et al., 2014). En este estudio, se realizó mediante tablas de distribución de frecuencias absolutas simples y relativas porcentuales, representadas en gráficos de columnas agrupadas porcentuales. Además, se analizó la normalidad de las variables mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov identificándose una distribución asimétrica en sus puntajes, decidiéndose medir la relación entre las variables

con el coeficiente de correlación de Spearman y considerando una significancia de Alfa = 0.05 para la contrastación de las hipótesis. Asimismo, entre los niveles de significación se tuvieron:

$p > 0.05$ No existe relación significativa

$p < 0.05$ Si existe relación significativa

$p < 0.01$ Si existe relación altamente significativa

Baremos

Baremo de las categorías diagnósticas del Feedback Laboral

Variable	Bajo			Medio			Alto		
Organización / Jefe positivo	9	-	17	18	-	27	28	-	36
Organización / Jefe negativo	5	-	9	10	-	15	16	-	20
Compañeros positivos	6	-	11	12	-	18	19	-	24
Compañeros negativos	9	-	17	18	-	27	28	-	36
Self positivo (Yo Positivo)	5	-	29	30	-	45	46	-	60
Self negativo (Yo Negativo)	1	-	21	22	-	33	34	-	44
Feedback Laboral	5	-	10	11	-	16	16	-	22
	5	-	9	0	-	5	6	-	0

Baremo de las categorías diagnósticas de la percepción de la Gestión Administrativa

Variable	Bajo			Medio			Alto		
Planificación	9	-	20	21	-	33	34	-	45
Organización	7	-	16	17	-	25	26	-	35
Dirección	6	-	13	14	-	22	23	-	30
Control	5	-	11	12	-	18	19	-	25
Percepción de Gestión Administrativa	27	-	62	63	-	69	70	-	35

2.7. Aspectos éticos

Esta investigación se manifestó en soporte a la independencia del participante; sumado a ello, el conocer la información mediante un consentimiento informado, respetando el criterio de confidencialidad. Por otro lado, también se respetó el constructo teórico del autor y se seguirá los lineamientos de las normas APA.

III. Resultados

Objetivo 1. Identificar las categorías del Feedback laboral en la Municipalidad de La Esperanza- Trujillo, 2019.

Tabla 3.1

Nivel de las categorías del Feedback Laboral en la Municipalidad Distrital de La Esperanza-Trujillo, 2019.

Categorías	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N	%	n	%	n	%	n	%
Feedback Laboral	0	0	62	39	95	61	157	100
Organización / Jefe positivo	97	62	60	38	0	0	157	100
Organización / Jefe negativo	151	96	6	4	0	0	157	100
Compañeros positivos	32	20	115	73	10	6	157	100
Compañeros negativos	143	91	14	9	0	0	157	100
Self positivo (Yo Positivo)	2	1	145	92	10	6	157	100
Self negativo (Yo Negativo)	135	86	22	14	0	0	157	100

Nota: Aplicación del test de Feedback Laboral en la Municipalidad Distrital de La Esperanza-Trujillo, 2019.

Se observa principalmente, un nivel alto en el feedback laboral representado por un 61%, lo que significa que los trabajadores mantienen una apropiada comunicación entre las áreas en general, mediante un lenguaje verbal y no verbal. Sin embargo, se halló un nivel bajo en las categorías, organización jefe positivo con un 62% lo que significa que muchas veces el centro de trabajo facilita datos favorables sobre la ejecución de una actividad, además, el jefe inmediato en diferentes oportunidades asigna una tarea de más responsabilidad, pero otorgando ciertas pautas. En la categoría organización jefe negativo con un 96% de nivel bajo, lo cual connota que muy pocas veces el jefe inmediato expresa fastidio o enojo hacia el trabajo del empleador, asimismo, el jefe inmediato hace énfasis de las equivocaciones bajo comentarios negativos. En el indicador de compañeros negativos con un 91% de nivel bajo, lo que señala que muy pocas veces los compañeros se quejan con otros sobre un trabajo propio, sumado a ello, los evitan trabajar con uno mismo, dando la exclusión de ciertas actividades. Y en el indicador self negativo (Yo negativo) con un 86% de nivel bajo; lo que connota que el trabajador percibe que sus actividades son inferiores a comparación de los demás, manifestando retraso y equivocaciones en las tareas encomendadas. En conclusión, estas categorías debido a su notorio nivel bajo asignan

que existe una adecuada comunicación, aunque no se dé esto entre todas las áreas, ni con todos los jefes inmediatos en la Municipalidad Distrital de La Esperanza – Trujillo, 2019.

Objetivo 2. Identificar las dimensiones de la percepción de la gestión administrativa en la Municipalidad de La Esperanza – Trujillo, 2019.

Tabla 3.2

Nivel en dimensiones de la Percepción Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de La Esperanza – Trujillo, 2019.

Dimensiones	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N	%	N	%	n	%	n	%
Percepción de Gestión administrativa	0	0	136	87	21	13	157	100
Planificación	17	11	115	73	25	16	157	100
Organización	0	0	127	81	30	19	157	100
Dirección	0	0	136	87	21	13	157	100
Control	1	1	140	89	16	10	157	100

Nota: Aplicación del test de percepción de la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de La Esperanza – Trujillo, 2019.

En la tabla 3.2., se encontró, un nivel medio en la percepción de la Gestión Administrativa en un 87% lo que significa que la situación en cuanto al trabajo en grupo se encuentra vulnerable por diversos factores relacionados a alcanzar las metas y objetivos. En lo que respecta, a la dimensión de Control estuvo representado por un nivel medio con un 89%, lo que señala que algunos procesos están estructurados bajo flujogramas y se emplean instrumentos de gestión como el MAPRO, así como, algunas oportunidades se han establecido normas y métodos para medir el desempeño. En la dimensión Dirección se obtuvo un 87% con un nivel medio, lo que indica que en promedio se toman decisiones ágiles y oportunas, además, se asigna la delegación de funciones y trata la Gerencia de que todos los trabajadores participen. En la dimensión de Organización se tuvo un 81% de un nivel medio, lo que connota que existe en algunas área la descripción y distribución de las funciones acorde a la estructura, empleando indicadores de gestión que contribuyen a dar seguimiento a las políticas y procedimientos, sin embargo, a la vez existe divergencias entre los funcionarios y servidores públicos. En la dimensión de Planificación, se encontró un 73% de un nivel medio; lo que significa que algunas veces se realizan revisiones periódicas y se

desarrolla planes y programas diversos conociendo previamente el presupuesto dado para cada área en la Municipalidad Distrital de La Esperanza – Trujillo, 2019.

Objetivo 3. Determinar la relación entre las categorías del Feedback laboral con las dimensiones de la percepción de la gestión administrativa en la Municipalidad de La Esperanza-Trujillo, 2019.

Tabla 3.3.

Relación entre la categoría Organización – Jefe Positivo del Feedback Laboral con las dimensiones de la percepción de la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de La Esperanza – Trujillo, 2019.

		Correlaciones Rho de Spearman				
		Percepción de la Gestión Administrativa				
		Planificación	Organización	Dirección	Control	
Organización/ Jefe positivo	Coeficiente de Correlación	.06	.04	.10	.01	.01
	Sig. (bilateral)	.454	.638	.199	.866	.859
	N	157	157	157	157	157

Nota: Aplicación de los test de Feedback y percepción de la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de La Esperanza, 2019.

Se observa una correlación no significativa ($p \geq .05$) entre la escala Organización – Jefe Positivo del Feedback Laboral con la percepción de la Gestión Administrativa, evidenciando que, aunque el puntaje de la Escala Organización / Jefe positivo varíe, no se observa una variación en la Gestión administrativa y sus dimensiones; lo que señala, que si bien, es cierto, existen algunas áreas adecuada comunicación con el jefe inmediato, esto no necesariamente, guarda relación con el trabajo en grupo por área determinada, para el logro de los objetivos por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza – Trujillo, 2019.

Tabla 3.4.

Relación entre la categoría Organización – Jefe Negativo del Feedback Laboral con las dimensiones de la percepción de la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de La Esperanza – Trujillo, 2019.

		Correlaciones Rho de Spearman				
		Percepción				
		Gestión	Planificación	Organización	Dirección	Control
		Administrativa				
Organización/ Jefe negativo	Coefficiente de	.04	.04	.05	.01	.04
	Correlación					
	Sig. (bilateral)	.603	.643	.502	.880	.578
N		157	157	157	157	157

Nota: Aplicación de los test de Feedback y Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de La Esperanza – Trujillo, 2019.

Se observa una correlación no significativa ($p \geq .05$) entre la escala Organización – Jefe Negativo del Feedback Laboral con la percepción de la Gestión Administrativa evidenciando que, aunque el puntaje de la Escala Organización / Jefe negativo varíe, no se observa una variación en la Gestión administrativa y sus dimensiones; lo que señala que las dificultades que puede existir en la comunicación jefe inmediato y trabajador no guarda relación con el trabajo en grupo por área determinada, para el logro de los objetivos por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza – Trujillo, 2019.

Tabla 3.5.

Relación entre la categoría Compañeros positivos del Feedback Laboral con la percepción de las dimensiones de la Gestión la Municipalidad Distrital de La Esperanza – Trujillo, 2019.

		Correlaciones Rho de Spearman				
		Percepción de Gestión Administrativa				
		Gestión	Planificación	Organización	Dirección	Control
Compañeros Positivos	Coeficiente de Correlación	.12	.10	.11	.10	.14
	Sig. (bilateral)	.121	.230	.165	.226	.071
	N	157	157	157	157	157

Nota: Aplicación de los test de Feedback y la Percepción Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de La Esperanza, 2019.

Se observa una correlación no significativa ($p \geq .05$) entre la escala Compañeros positivos del Feedback Laboral con la percepción de la Gestión Administrativa, evidenciando que, aunque el puntaje de la Escala Compañeros positivos varíe, no se observa una variación en la percepción Gestión administrativa y sus dimensiones; lo que significa, que si bien, es cierto, existen algunas áreas, adecuada comunicación entre los compañeros, esto no necesariamente, guarda relación con el trabajo en grupo por área determinada, para el logro de los objetivos por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza – Trujillo, 2019.

Tabla 3.6.

Relación entre la escala Compañeros negativos del Feedback Laboral con la percepción de las dimensiones de la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de La Esperanza, 2019.

		Correlaciones Rho de Spearman				
		Percepción de la Gestión Administrativa	Planificación	Organización	Dirección	Control
Compañeros Negativos	Coeficiente de Correlación	-0.14	-0.11	-0.13	-0.11	-0.14
	Sig. (bilateral)	.076	.155	.097	.152	.075
	N	157	157	157	157	157

Nota: Aplicación de los test de Feedback y la percepción de la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de La Esperanza, 2019.

Se observa una correlación no significativa ($p \geq .05$) entre la escala Compañeros negativos del Feedback Laboral con la percepción de la Gestión Administrativa, evidenciando que, aunque el puntaje de la Escala Compañeros negativos varíe, no se observa una variación en la percepción de Gestión administrativa y sus dimensiones; lo que significa que las dificultades que puede existir entre los compañeros no guarda relación con el trabajo en grupo por área determinada, para el logro de los objetivos por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza – Trujillo, 2019.

Tabla 3.7.

Relación entre la categoría Self Positivo (Yo positivo) del Feedback Laboral con las dimensiones de la percepción de la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de La Esperanza – Trujillo, 2019.

		Correlaciones Rho de Spearman				
		Percepción de				
		Gestión	Planificación	Organización	Dirección	Control
		Administrativa				
Self Positivo (Yo positivo)	Coefficiente de	.03	.00	.09	.04	-.04
	Correlación					
	Sig. (bilateral)	.695	.979	.254	.637	.601
N		157	157	157	157	157

Nota: Aplicación de los test de Feedback y Percepción Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de La Esperanza – Trujillo, 2019.

Se observa una correlación no significativa ($p \geq .05$) entre la escala Self positivo (Yo positivo) del Feedback Laboral con la percepción de la Gestión Administrativa, evidenciando que, aunque el puntaje de la Escala Self positivo (Yo positivo) varíe, no se observa una variación en la Percepción de Gestión administrativa y sus dimensiones; lo que connota, que si bien, es cierto, puede existir en una parte de los trabajadores actitudes positivas hacia sí mismo y hacia lo que realiza, esto no necesariamente, guarda relación con el trabajo en grupo por área determinada, para el logro de los objetivos por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza – Trujillo, 2019.

Tabla 3.8.

Relación entre la categoría Self negativo (Yo negativo) del Feedback Laboral con las dimensiones de la percepción de la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de La Esperanza – Trujillo, 2019.

		Correlaciones Rho de Spearman				
		Percepción				
		Gestión	Planificación	Organización	Dirección	Control
		Administrativa				
Self Negativo (Yo Negativo)	Coeficiente de	-.18*	-.25**	.00	-.15	-.10
	Correlación					
	Sig. (bilateral)	.025	.002	.963	.066	.236
N		157	157	157	157	157

Nota: Aplicación de los test de Feedback y Percepción Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de La Esperanza – Trujillo, 2019.

** La correlación es significativa a un nivel .01 (bilateral)

* La correlación es significativa a un nivel .05 (bilateral)

En la Tabla 8, se observa una correlación inversa y estadísticamente significativa ($p < .05$) entre la escala Self negativo (Yo Negativo) del Feedback Laboral con la percepción de la Gestión Administrativa [$r_s(157) = -.18$; $p = .025$] y su dimensión de Planificación [$r_s(157) = -.25$; $p = .002$], demostrando que cuando los trabajadores evidencien un nivel bajo en la escala Self negativo (Yo negativo), lo que connota, que si bien, es cierto, puede existir en una parte de los trabajadores actitudes negativas hacia sí mismo y hacia lo que realiza, esto guarda relación con el trabajo en grupo por área determinada, para el logro de los objetivos en un plazo específico.

Sin embargo, se observa un puntaje alto en la Percepción gestión administrativa y en su dimensión planificación, además una correlación no significativa ($p \geq .05$) con las dimensiones organización, dirección y control, evidenciando que, aunque el puntaje de la Escala Self negativo (Yo Negativo) varíe, no se observa una variación en dichas dimensiones; lo que connota, que si bien, es cierto, puede existir en una parte de los trabajadores actitudes negativas hacia sí mismo y hacia lo que realiza, esto no necesariamente, guarda relación con el trabajo de grupo direccionado y supervisado

para el logro de objetivos, por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza – Trujillo, 2019.

Contrastación de hipótesis

H₀ : No existe relación directa y significativa entre el Feedback laboral y la percepción de Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de la Esperanza - 2019

Tabla 3.9

Relación entre Feedback Laboral y la percepción de la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de La Esperanza – Trujillo, 2019.

		Correlaciones		
			Feedback Laboral	Percepción Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Feedback Laboral	Coefficiente de Correlación	1.00	.06
		Sig. (bilateral)		.484
		N		157
	Percepción Gestión Administrativa	Coefficiente de Correlación	.06	1.00
		Sig. (bilateral)	.484	
		N	157	

Nota: Aplicación de los test de Feedback y Percepción Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de La Esperanza – Trujillo, 2019.

Se observa que no existe una correlación, siendo no significativa ($p \geq 0.05$) entre el Feedback Laboral con la percepción de la Gestión Administrativa, evidenciando que, aunque el puntaje en el Feedback Laboral varíe, no se observa una variación en la Percepción Gestión administrativa; lo que significa que la comunicación apropiada que pueda existir en algunas áreas no guarda relación con el trabajo en grupo que exista en un área en particular para el logro de un objetivo, por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza – Trujillo, 2019.

Se acepta H₀ y se rechaza H₁.

IV. Discusión

Una empresa, debe tener en cuenta que sus decisiones tienen que ser basadas en estrategias que contemplen, proyecciones a largo plazo y la salud de la organización. Es importante hacer énfasis que las estrategias tienen como finalidad establecer metas, donde se vean plasmados los objetivos a los que apunta. Por ello es importante que las personas que se encuentran dentro de la organización tengan claro esta idea, y se cree un fin común, que convierta a éste grupo de personas en equipos de trabajo. Es importante recalcar que, el éxito o fracaso de las metas pertenecen al equipo de trabajo, y tienen relación directa con el manejo del líder y del tipo de liderazgo que utilice en cada situación. (Tipián, 2017).

Al respecto, sobre el liderazgo y comunicación como estrategias para alcanzar las metas, se encuentran relacionados al Feedback laboral, el cual es un constructo que deriva de otro llamado retroalimentación también, que involucra información acerca de cómo las personas perciben y evalúan el comportamiento de otro individuo.

Lo mencionado puede encontrarse en relación o no con la variable Feedback laboral, que contribuye a alcanzar las metas de la organización también, la que constituye la Percepción Gestión Administrativa, que comprende una serie de acciones coordinadas, bajo un adecuado liderazgo para la optimización de todos los recursos a través de los procesos administrativos, con el fin de alcanzar los objetivos trazados por la empresa.

Por ello, ante la relevancia de estas dos variables se trabajó esta investigación con el objetivo general de Determinar la relación entre el Feedback laboral y la percepción de Gestión administrativa en la Municipalidad de la Esperanza – Trujillo, 2019.

En primer lugar, se expone los siguientes resultados descriptivos encontrados:

En la tabla 3.1., se señala el nivel de las categorías del Feedback Laboral correspondiente a dar respuesta al objetivo específico 1.

Se observa principalmente, un nivel alto en el feedback laboral representado por un 61%, lo que significa que los trabajadores mantienen una apropiada comunicación

entre las áreas en general, mediante un lenguaje verbal y no verbal. Sin embargo, se halló un nivel bajo en las categorías, organización jefe positivo con un 62% lo que significa que muchas veces el centro de trabajo facilita datos favorables sobre la ejecución de una actividad, además, el jefe inmediato en diferentes oportunidades asigna una tarea de más responsabilidad, pero otorgando ciertas pautas. En la categoría organización jefe negativo con un 96% de nivel bajo, lo cual connota que muy pocas veces el jefe inmediato expresa fastidio o enojo hacia el trabajo del empleador, asimismo, el jefe inmediato hace énfasis de las equivocaciones bajo comentarios negativos. En el indicador de compañeros negativos con un 91% de nivel bajo, lo que señala que muy pocas veces los compañeros se quejan con otros sobre un trabajo propio, sumado a ello, los evitan trabajar con uno mismo, dando la exclusión de ciertas actividades. Y en el indicador self negativo (Yo negativo) con un 86% de nivel bajo; lo que connota que el trabajador percibe que sus actividades son inferiores a comparación de los demás, manifestando retraso y equivocaciones en las tareas encomendadas. En conclusión, estas categorías debido a su notorio nivel bajo asignan que existe una adecuada comunicación, aunque no se dé esto entre todas las áreas, ni con todos los jefes inmediatos en la Municipalidad Distrital de La Esperanza – Trujillo, 2019.

Veliz (2016) ejecutó un estudio titulado Retroalimentación (Feedback) positiva para el mejoramiento del entrenamiento (coaching) y liderazgo. Se trabajó en una muestra de 62 personas (jefes y supervisores). Entre los hallazgos importantes, se tuvo que la muestra de estudio se encuentran en un nivel medio de ejecución en la mayoría de los elementos, por lo que se propuso crear un programa de retroalimentación (feedback) positivo para el reforzamiento del entrenamiento (coaching) y liderazgo dentro de la organización.

Este resultado descriptivo, es similar al encontrado por Ortiz (2017) cuyo estudio fue la Relación del Feedback Laboral con la satisfacción en el trabajo del personal en una dirección regional de agricultura del Perú. En el que se encontró que la variable feedback laboral obtuvo un 62.8% representado por un nivel alto.

No obstante, estos resultados discrepan con la investigación de Calderón (2012 citado en Zevallos, 2018) sobre influencia del feedback laboral en el aprendizaje organizacional del personal de la Dirección regional sectorial de comercio exterior y

turismo de Tacna~ 2010. En el que halló un feedback negativo (63.65%) indicando un nivel medio.

Siendo así, se entiende que el comportamiento del personal guarda relación con feedback, el cual puede ser brindando por cualquier miembro de la organización. Por ello, debemos tener en cuenta que las dificultades que se presentan al interno, tienen relación con una limitada gestión de comunicación entre sus diferentes miembros. Lo que genera un impacto negativo en la satisfacción, productividad y motivación del personal.

En la tabla 3.2., se indicó el nivel de las dimensiones de la Percepción Gestión Administrativa correspondiente a dar respuesta al objetivo específico 2. En ella se encontró, un nivel medio en la Percepción Gestión Administrativa en un 87% lo que significa que la situación en cuanto al trabajo en grupo se encuentra vulnerable por diversos factores relacionados a alcanzar las metas y objetivos. En lo que respecta, a la dimensión de Control estuvo representado por un nivel medio con un 89%, lo que señala que algunos procesos están estructurados bajo flujogramas y se emplean instrumentos de gestión como el MAPRO, así como, algunas oportunidades se han establecido normas y métodos para medir el desempeño. En la dimensión Dirección se obtuvo un 87% con un nivel medio, lo que indica que en promedio se toman decisiones ágiles y oportunas, además, se asigna la delegación de funciones y trata la Gerencia de que todos los trabajadores participen. En la dimensión de Organización se tuvo un 81% de un nivel medio, lo que connota que existe en algunas área la descripción y distribución de las funciones acorde a la estructura, empleando indicadores de gestión que contribuyen a dar seguimiento a las políticas y procedimientos, sin embargo, a la vez existe divergencias entre los funcionarios y servidores públicos. En la dimensión de Planificación, se encontró un 73% de un nivel medio; lo que significa que algunas veces se realizan revisiones periódicas y se desarrolla planes y programas diversos conociendo previamente el presupuesto dado para cada área en la Municipalidad Distrital de La Esperanza – Trujillo, 2019.

Este resultado descriptivo, es similar al estudio de Cadillo (2017) sobre el control interno y la Percepción gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú, Lima, 2016. En la cual, se encontró un nivel medio o regular en la variable de Percepción gestión administrativa representado por un 86.4% de forma general.

No obstante, el resultado hallado en la presente investigación, se contradice con los estudios de Castro (2012 citado en Palomares, 2017) sobre la gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de las instituciones financieras del municipio, en la que se halló, que el 70% denotó positiva a la Percepción gestión administrativa. Asimismo, el estudio de Mercado (2016) sobre la Percepción Gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje - Lima, 2016, en el que se indicó un nivel eficiente representado por un 51.9% en la variable de Percepción Gestión administrativa.

Por ello, es importante indicar que la Percepción gestión administrativa favorece el dinamismo y la eficiencia, procura utilizar al máximo los recursos con los que cuenta, coordina a quienes en ella se encuentran, en busca de objetivos institucionales, uno de ellos puede ser el logro de la satisfacción laboral de los trabajadores.

En cuanto, a la relación entre las categorías del Feedback laboral con las dimensiones de la percepción de la gestión administrativa, correspondiente al objetivo 3:

En la tabla 3.3., se señaló una correlación no significativa ($p \geq .05$) entre la escala Organización – Jefe Positivo del Feedback Laboral con la percepción de la Gestión Administrativa, evidenciando que, aunque el puntaje de la Escala Organización / Jefe positivo varíe, no se observa una variación en la Percepción de la Gestión administrativa y sus dimensiones; lo que señala, que si bien, es cierto, existen algunas áreas adecuada comunicación con el jefe inmediato, esto no necesariamente, guarda relación con el trabajo en grupo por área determinada, para el logro de los objetivos por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza – Trujillo, 2019.

Esto nos permite concluir que, si bien hay trabajadores que reciben de vez en cuando un feedback positivo, hay otros que no reciben nada. Lo cual hace ambivalente la situación del adecuado alcance de las metas laborales por ende la percepción de la gestión administrativa toma posición ajena a ella. Como refiere Veliz (2016), es importante que los líderes en este caso los jefes y supervisores manejen en un nivel alto los elementos, de una manera adecuada para dar el respectivo seguimiento de los objetivos que pretenden alcanzar como organización así como mejorar el desempeño

de sus subordinados. Asimismo, una comunicación precisa, específica, mensurada, serena y congruente que muestre respeto hacia el colaborador para señalarle sus errores, incluso si amerita sanción, con un lenguaje acorde con la cultura y estilo de liderazgo de la organización.

El cual, no necesariamente puede estar vinculado a brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, con el fin de lograr resultados óptimos y una ventaja a nivel competitivo; ya que en la percepción de la gestión administrativa muchas veces se basa en una perspectiva técnica más que comunicacional (Merino, 2016).

En la tabla 3.4., también, se encontró una correlación no significativa ($p \geq .05$) entre la escala Organización – Jefe Negativo del Feedback Laboral con la percepción de la Gestión Administrativa evidenciando que, aunque el puntaje de la Escala Organización / Jefe negativo varíe, no se observa una variación en la percepción de la Gestión administrativa y sus dimensiones; lo que señala que las dificultades que puede existir en la comunicación jefe inmediato y trabajador no guarda relación con el trabajo en grupo por área determinada, para el logro de los objetivos por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza – Trujillo, 2019.

Lo cual indica que la mayoría nunca percibe que el jefe tiene un comportamiento negativo con sus trabajadores, el cual incluye dar un feedback negativo y calificar el trabajo de sus colaboradores como deficiente; por ello, se concluye que solo algunos trabajadores tienen una percepción bastante mala de su jefe, por conflictos personales, favoritismos o conflictos políticos debido a que es una entidad del Estado. No obstante, esto no se involucra con la percepción de la gestión administrativa, es decir, no guarda relación con la falta de capacidad técnica en la planificación estratégica lo que afecta el aspecto administrativo.

Como menciona, Mochón (2014) de que la percepción de la gestión de administración se fundamenta en coordinar y supervisar las actividades realizadas por las organizaciones a fin de lograr que éstas logren sus objetivos de manera eficaz y eficiente. Sin embargo, muchas veces esta coordinación con los trabajadores no se encuentra sujeta con el estilo de comunicación del jefe inmediato.

Asimismo, en la tabla 3.5., se halló una correlación no significativa ($p \geq .05$) entre la escala Compañeros positivos del Feedback Laboral con la percepción de la Gestión Administrativa, evidenciando que, aunque el puntaje de la Escala Compañeros positivos varíe, no se observa una variación en la percepción de la Gestión administrativa y sus dimensiones; lo que significa, que si bien, es cierto, existen algunas áreas, adecuada comunicación entre los compañeros, esto no necesariamente, guarda relación con el trabajo en grupo por área determinada, para el logro de los objetivos por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza – Trujillo, 2019.

Lo que señala, que existen actitudes positivas algunas veces con los demás compañeros; esto incluye comentarios favorables y cumplidos entre ellos, que acudan a otros trabajadores por ayuda y que les agrade trabajar unos con otros. Sin embargo, no se vincula con el cumplir las fases del proceso administrativo, en ese sentido el directivo está en la búsqueda de la eficiencia y eficacia en el desarrollo y éxito de su gestión, en base a un aspecto netamente técnico.

Como refiere Daft (2015), que el cumplimiento de la planificación institucional en general es muy bueno y es debido a que se trata de procesos de contrataciones que tienen presupuestos; o, también posiblemente se debe a que hay poca difusión ante las diferentes instituciones y ciudadanos en lo que respecta a la ley de protección de datos personales, su reglamento y la aplicación de la misma, lo que a su vez no tiene vinculación con los aspectos connotativos de los trabajadores.

Además, se encontró en la tabla 3.6., una correlación no significativa ($p \geq .05$) entre la escala Compañeros negativos del Feedback Laboral con la percepción de la Gestión Administrativa, evidenciando que, aunque el puntaje de la Escala Organización / Jefe positivo varíe, no se observa una variación en la percepción de la Gestión administrativa y sus dimensiones; lo que significa que las dificultades que puede existir entre los compañeros no guarda relación con el trabajo en grupo por área determinada, para el logro de los objetivos por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza – Trujillo, 2019.

Lo cual indica que los colaboradores trabajadores encuestados son percibidos en términos negativos muy pocas veces por sus compañeros; lo cual incluye quejas, rechazo a trabajar con los demás trabajadores, críticas negativas sobre el trabajo de otros, etc. Entonces se entiende, que existe un conflicto en un mínimo nivel; ya que si bien la minoría de trabajadores dice que recibe frecuentemente este tipo de retroalimentación negativa, hay otros que difieren totalmente con esta afirmación, especialmente si se trata de la delegación de tareas y limitación de responsabilidades de cada puesto. No obstante, esto no guarda relación con el cumplimiento de objetivos de forma institucional, lo cual se puede deber a que es un plano técnico.

Como hace hincapié Rojas (2015), el organizar un plano administrativo consiste en dividir, ordenar, coordinar el quehacer y las relaciones de los recursos, para lograr los objetivos organizacionales.

Sumado a ello, se halló en la tabla 3.7., una correlación no significativa ($p \geq .05$) entre la escala Self positivo (Yo positivo) del Feedback Laboral con la percepción de la Gestión Administrativa, evidenciando que, aunque el puntaje de la Escala Self positivo varíe, no se observa una variación en la percepción de la Gestión administrativa y sus dimensiones; lo que connota, que si bien, es cierto, puede existir en una parte de los trabajadores actitudes positivas hacia sí mismo y hacia lo que realiza, esto no necesariamente, guarda relación con el trabajo en grupo por área determinada, para el logro de los objetivos por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza – Trujillo, 2019.

Lo que denota, que los trabajadores encuestados perciben su propio trabajo en términos positivos la mayoría de veces. Por lo que, se intuye que en general el estado de ánimo laboral se encuentra en un nivel medio, ya que los propios trabajadores consideran que su trabajo es bueno, en término promedio, sino todo lo contrario. Sin embargo, este estado de ánimo propio no se vincula con la tecnicidad de realizar las actividades de forma proactiva para el logro de objetivos de índole institucional.

Esto se contradice, con lo referido por Tipián (2017), quien refiere que la dirección es un pilar de la gestión administrativa, el cual consiste en motivar al personal de la organización para que ejecuten sus labores con niveles altos de rendimiento y que la dirección debe liderar, alentar y comunicarse con el personal

individualmente y en grupo, para el logro de los objetivos; es decir, da a entender la relevancia de relación entre el aspecto connotativo y técnico.

Se señaló en la tabla 3.8., una correlación inversa y estadísticamente significativa ($p < .05$) entre la escala Self negativo del Feedback Laboral con la percepción de la Gestión Administrativa [$r_s(157) = -.18; p = .025$] y su dimensión de Planificación [$r_s(157) = -.25; p = .002$], demostrando que cuando los trabajadores evidencien un nivel bajo en la escala Self negativo (Yo negativo), lo que connota, que si bien, es cierto, puede existir en una parte de los trabajadores actitudes negativas hacia sí mismo y hacia lo que realiza, esto guarda relación con el trabajo en grupo por área determinada, para el logro de los objetivos en un plazo específico.

Esto reafirma, que los aportes de los trabajadores encuestados no son consistentes la minoría de las veces, causando que los niveles de productividad tenga un margen promedio, algunas veces se cumplen con los objetivos establecidos y en general se tengan inconvenientes en algunos casos con los indicadores de gestión.

Al respecto, sobre los indicadores de gestión, en con el factor de planificación, que se guarda relación con la actitud negativa que el trabajador tiene de sí mismo. En mención, Acchua (2015) afirma que la evaluación en la planificación estratégica facilita la corrección del sistema en cualquier punto o momento que sea necesario. Esto visualiza que es el proceso de obtención y análisis de información con el fin de medir los resultados obtenidos de los programas y con base a éstos, analizar las circunstancias que han influido en los resultados para redimensionar las estrategias, las cuales implica un trabajo en equipo y buen estado connotativo de los trabajadores.

Sin embargo, se observa un puntaje alto en la percepción de la gestión administrativa y en su dimensión planificación, además una correlación no significativa ($p \geq .05$) con las dimensiones organización, dirección y control, evidenciando que, aunque el puntaje de la Escala Self negativo varíe, no se observa una variación en dichas dimensiones; lo que connota, que si bien, es cierto, puede existir en una parte de los trabajadores actitudes negativas hacia sí mismo y hacia lo que realiza, esto no necesariamente, guarda relación con el trabajo de grupo direccionado y supervisado para el logro de objetivos, por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza – Trujillo, 2019.

Como se señala, a la vez, los otros indicadores de gestión administrativa (organización, dirección y control) no guardan un vínculo con la dimensión de self negativo del feedback laboral. Como refiere, Santana (2016): que las instituciones que no disponen de un sistema de dirección y control en tiempo real, por consecuencia afecta, la gestión y por ende a la calidad de servicio.

Por otra parte, entre los resultados inferenciales se señalaron lo siguiente:

En primer lugar se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula, ya que no existe una relación directa y significativa entre el Feedback laboral y la percepción de Gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de La Esperanza-Trujillo, 2019.

En mención, en la tabla 3.9., señala sobre la relación general entre ambas variables de estudio, correspondiente al objetivo general, en la que se halló una correlación no significativa ($p \geq 0.05$) entre el Feedback Laboral con la percepción de la Gestión Administrativa, evidenciando que, aunque el puntaje en el Feedback Laboral varíe, no se observa una variación en la percepción de la Gestión administrativa; lo que significa que la comunicación apropiada que pueda existir en algunas áreas no guarda relación con el trabajo en grupo que exista en un área en particular para el logro de un objetivo, por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza – Trujillo, 2019.

Este resultado se contradice con un estudio similar de Castro (2012 citado en Palomares, 2017) que realizó un estudio sobre la gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de las instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida; en donde se encontró que si existe una relación entre las variables de estudio; teniendo como resultado específico, una correlación moderada con tendencia alta a un nivel de 0.659, y una significancia de 0.000 altamente significativo. Asimismo, no guarda relación con otro antecedente de investigación similar, como es el estudio de Cadillo (2017) titulado control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú, Lima, 2016; en el que se encontró una relación significativa entre las variables (0.883).

No obstante, el hecho que en la presente investigación, las variables de estudio de feedback laboral y percepción de la gestión administrativa, no se ha encontrado relación significativa; señala que la investigación no esté mal en sus resultados; sino

que más bien, refleja la situación actual de la entidad, la cual se caracteriza por una ambivalencia y falta de control y orientación connotativa y técnica de los trabajadores y jefes de inmediato en su mayoría, lo cual puede ser contrarrestado con un plan de mejora.

Finalmente, si los indicadores de la percepción de la gestión administrativa alcanzaron un nivel medio, esto posiblemente se debe a que no se cuenta con información oportuna del estado de los expedientes, por lo que no puede realizar un seguimiento propicio a los usuarios, o tal vez porque no existe un apropiado procedimiento en el registro de la información y, también puede ser porque no cuentan con un sistema informático que ayude a la gestión que realizan por lo que no se puede cumplir el servicio en el tiempo prometido, es decir no se cumple a cabalidad con los objetivos planteados.

V. Conclusiones

- Se determinó un nivel alto, lo que denota un puntaje destinado entre 166 a 220 en el baremo general del feedback laboral; hallándose un 61% de los encuestados, lo que significa que los trabajadores mantienen una apropiada comunicación entre las áreas en general, mediante un lenguaje verbal y no verbal en la Municipalidad Distrital de La Esperanza-Trujillo, 2019.
- Se halló un nivel medio lo que señala un puntaje destinado entre 63 a 69 en el baremo general en la Percepción de la Gestión Administrativa; encontrándose un 87% lo que significa que la situación en cuanto al equipo se encuentra vulnerable por diversos factores relacionados a alcanzar las metas y objetivos en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza-Trujillo, 2019.
- Se indicó una correlación no significativa ($p \geq .05$) entre la escala Organización – Jefe Positivo, escala Organización – Jefe Negativo, escala Compañeros positivos, escala Compañeros negativos y la escala Self positivo (Yo positivo) del Feedback Laboral con la percepción de la Gestión Administrativa en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza-Trujillo, 2019.
- Asimismo, se halló una correlación no significativa ($p \geq .05$) con las dimensiones organización, dirección y control, evidenciando que, aunque el puntaje de la Escala Self negativo varíe, no se observa una variación en dichas dimensiones.
- Los resultados encontrados, significa que la comunicación apropiada que pueda existir en algunas áreas no guarda relación con el equipo que exista en un área en particular para el logro de un objetivo. Por ende, se señala que la investigación no está mal en sus resultados; sino que más bien, refleja la situación actual de la entidad, la cual se caracteriza por una ambivalencia y falta de control y orientación connotativa y técnica de los trabajadores y jefes de inmediato en su mayoría, lo cual puede ser contrarrestado con un plan de mejora.
- En relación al objetivo general, se señaló que no existe una correlación siendo no significativa ($p \geq .05$) entre el Feedback Laboral con la percepción de la Gestión

Administrativa, evidenciando que, aunque el puntaje en el Feedback Laboral varíe, no se observa una variación en la Gestión administrativa, por parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza-Trujillo, 2019.

VI. Recomendaciones

- Al área de Recursos Humanos, se le sugiere implementar el feedback grupal y el feedback individual como parte de los procedimientos diarios de trabajo. Reforzando en el personal la necesidad de siempre crear un valor agregado, buscando que el personal aporte nuevas ideas y las comparta con el resto del equipo para tener una mejora en los procesos en el trabajo, especialmente en el órgano de Asesoramiento y Apoyo, que son áreas bases en comunicación con otras.
- Se sugiere brindar bajo el fundamento del coaching organizacional a las áreas de Recursos Humanos, control institucional, defensa judicial, asesoramiento, apoyo, línea y desconcentrados, sobre dar lineamientos claros sobre los objetivos organizacionales, reconocer el esfuerzo de sus trabajadores con planes de incentivos y reconocimientos más efectivos (en este caso se recomienda incentivos no económicos debido a los bajos presupuestos) y finalmente, saber motivar al personal uniendo las metas y aspiraciones personales de los trabajadores de la Municipalidad mediante una buena gestión del desempeño que incluya planes de mejora y crecimiento, desarrollo de competencias y extensos y participativos planes de capacitación.
- Implementar supervisión y monitoreo en cada una de las etapas de la percepción de la gestión administrativa del área de línea y desconcentrados, para asegurarse que la municipalidad y el accionar de sus trabajadores sea pertinente, eficaz y efectivo.
- Al área de Defensa Judicial, se requiere que se promueva cursos de formación continua y capacitaciones para el sistema de control interno, con la finalidad de permitir a los empleados de realizar labores de manera eficiente y justa para la ciudadanía.
- Al área de control institucional, se sugiere una reorganización de la información adecuada y pertinente con el propósito de ser identificada en una forma oportuna y confiable, que habilite a los empleados a cumplir con las responsabilidades; de este modo los sistemas tanto tecnológicos como los canales informativos institucionales produzcan informes cuyos contenidos operativos y contables puedan cumplirse de acuerdo a la normatividad, en referencia a todos los órganos.

- A futuros investigadores se recomienda realizar estudios explicativos con diseños preexperimentales donde se aplique talleres de inteligencia emocional relacionada al feedback laboral para mejorar la percepción de la gestión administrativa.

REFERENCIAS

- Aldana G., E. (2013). *La gestión institucional y el clima laboral en las I.E. “Francisco Bolognesi” y “Nuestra Señora de Fátima” de la Oroya – Junín*. Tesis de Licenciatura. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Alvarado, O. (2012). *Elementos de administración general*. Lima, Perú: Ed. Udegraf.
- Alvarado, B. (2016). *Perú, hacia un presupuesto por resultados: afianzando la transparencia y rendición de cuentas*. Perú: Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico.
- Arroyo, G. Aznarán, C. y Ubarnes, J. (2017). *La búsqueda de Feedback como predictor del desempeño laboral*. Tesis de maestría. Universidad del Pacífico, Lima. Recuperado de http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1710/Arroyo_Gabriel_maestri%20a_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bossi, I. (2011). *¿Para Qué dar Feedback?, ¿Cómo hacerlo en forma efectiva? Negociación, Liderazgo e Innovación*. Universidad del CEMA, Buenos Aires, Argentina.
- Cadillo, E. (2017). *Control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú, Lima, 2016*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo, Lima.
- Calderón, R. (2012). *Influencia del feedback laboral en el aprendizaje organizacional del personal de la Dirección regional sectorial de comercio exterior y turismo de Tacna~ 2010*. Tesis de maestría. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/717/TM0021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Castro, A. (2012). *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de las instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida*. Mérida, Universidad Los Andes, Venezuela.
- Chávez, G. (2008). *Guía metodológica para la elaboración de proyectos e informes para estudiantes de Psicología de la UCV*. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.
- Daft, R. (2011). *Introducción a la Administración*. (6° ed.). México: Ed. Artgraph.
- Employee Engagement Archives (CELPAX, 2018). *Feedback*. Categoría Blogs. Recuperado de <http://www.celpax.com/es/>
- García, H. (2010). *Conocimiento en acción. Cómo las organizaciones manejan lo que saben*. Buenos Aires: Ed. Prentice Hall.
- GESTIOPOLIS (2018). *Comunicación organizacional*. *Revista de ámbito de administración*, 23(4), 45-57.
- Giraudier, A. (2011). Tipología de los sistemas de aprendizaje organizacional. *Revista de Ciencias de la Gestión*, 20 (2), 45-67.
- Gómez, C. (2015). Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa clima organizacional en empresas colombianas, desde la teoría de respuesta al ítem. Colombia: *Acta Colombiana de Psicología*, 23(7), 12-25.
- Godoy, C. (2004). *Comparación de los estilos de liderazgo de los gerentes según los niveles de motivación de los empleados en el departamento de reclamos de empresas corredoras de seguros de la ciudad de Guatemala*. Tesis Licenciatura. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Granados, M. (2014). *Desarrollo competencias laborales y formación de los profesionales en turismo, en la Universidad Nacional de San Marcos*. Tesis de Doctorado. Lima, Perú.

- Griffin, R. (2011). *Administración*. (10° ed.). México: Ed. Data Color Impresores S. A. de C. V.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Ed. McGraw-Hill Interamericana.
- Julca, L. (2018). *La gestión administrativa y la ejecución presupuestal en la municipalidad distrital de Carmen de la Legua Reynoso Callao, 2018*. Tesis de Licenciatura. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Kent, M. (2013). *Diccionario Oxford de medicina y ciencias del deporte*. Barcelona: Ed. Paidotribo.
- Kline, P. (1995). Modelos y rasgos de personalidad en las pruebas psicológicas ocupacionales. *Journal School Health*, 4(2), 23-46. Wilwy Online Library.
- Labarca, G. (2012). *La formación de habilidades básicas y la capacitación para el trabajo productivo, algunas cuestiones pendientes*. En red. Recuperado en: http://www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/dbase/ret/f_comp/ix/ind ex.htm
- Linares, E. (2009). *La educación en la empresa, aprendiendo en contextos organizativos*. España: Ed. Granica.
- Marqués, M. (2016). *Diccionario de recursos humanos*. Madrid: Ed. Díaz de Santos.
- Martínez, A. (2015). *Capital intelectual*. Barcelona: Ed. Gestión.
- Medina, J. (2015). *Empresas competitivas: cómo lograrlas*. Bogotá: Ed. Ram.
- Mercado, J. (2017). *Gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje - Lima, 2016*. Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo, Lima.
- Ministerio de Economía y Finanzas (MEF, 2018). *Diagnóstico de la Gestión municipal. Alternativas para el desarrollo*, Perú. Documental.

Municipio al día (2018). *Enfoques para la gestión municipal*. Presidencia del Consejo de Ministros. Perú. Recuperado de <https://municipioaldia.com/enfoques-para-lagestion-municipal/gobierno-local-y-cultura/gestion-municipal-desarrollo-y-cultura/>

Municipalidad de La Esperanza (2018). *Boletín informativo*. Recuperado de <http://www.muniesperanza.gob.pe/website/>

Ñañez, R. (2017). *El sistema integrado de administración financiera (SIAF-SP) y la gestión financiera*. Presupuestal en el sector público en Perú y Latinoamérica, periodo 2011-2013. Lima, Perú.

Ortiz, C. (2017). *Relación del Feedback Laboral con la satisfacción en el trabajo del personal en una dirección regional de agricultura del Perú*. Tesis de Licenciatura. Universidad de Lima, Perú.

Palomares, V. (2017). *Gestión Administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores en la UGEL N°10 de Huaral*. Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Redalyc (2018). Gestión en la administración. *Revista Redalyc*, 87(2), 23-56.

Rodríguez, F. (2017). *Gestión administrativa y crecimiento de las MYPES de calzado en el distrito El Porvenir, Provincia de Trujillo, 2016*. Tesis de Licenciatura. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3494/1/RE_ADMI_FIORELLA.RODRIGUEZ.GESTION.ADMINISTRATIVA.DATOS.PDF

Rue, L. (2005). *Administración teoría y aplicaciones*. México: Ed. Alfaomega Grupo Editor.

Sánchez, H. y Reyes, C. (2009). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima: Ed. Visión Universitaria.

Scheaffer, R y Mendenhall, W. (2007). *Elementos de Muestreo*. (6° ed.). Madrid: Thomson.

Tirado, K. (2014). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad - Trujillo*. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo.

Velasco, B. (2014). *Gestión de recursos humanos y aprendizaje: incidencias e implicaciones*. España: Universidad de Almería.

Veliz, D. (2016). *Retroalimentación (Feedback) positiva para el mejoramiento del entrenamiento (coaching) y liderazgo*. Tesis de Licenciatura. Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperada de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Veliz-Dulce.pdf>

Zevallos, D. (2018). *Influencia de los estilos de gestión en el aprendizaje organizacional del personal de una municipalidad de la provincia de Huancayo*. Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Feedback laboral y su relación con la percepción de Gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de La Esperanza – Trujillo, 2019.	¿Qué relación existe entre el Feedback laboral con la percepción de Gestión administrativa en la Municipalidad de La Esperanza-Trujillo, 2019?	Objetivo General	Hi: Existe una relación positiva y significativa entre el Feedback laboral y la percepción de Gestión administrativa en la Municipalidad de La Esperanza – Trujillo, 2019.	Feedback Laboral	El Feedback laboral; es considerada como un sistema de comunicación que se refiere a la capacidad del emisor para recoger las reacciones de los receptores ya sea mediante lenguaje verbal o no verbal, y de acuerdo con la actitud de estos modificar su mensaje (Ortiz, 2017).	El Feedback laboral; se tiene que es el resultado del cuestionario Job Feedback Survey y que mide seis escalas del feedback laboral, en función de la combinación señal: positiva – negativa y de la fuente de la cual proviene la información: organización / jefe, compañeros y tarea self (Ortiz, 2017).	Categoría de Organización/ Jefe positivo.	Conducta del jefe positivo, reconocimiento formal positivo y datos recogidos formales positivos.	1,2,3,4,5,6,7,8,9	Ordinal
		Objetivo Específicos	Hi: No existe una relación positiva y significativa entre el Feedback laboral no y la percepción de Gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de La Esperanza – Trujillo, 2019.				Categoría de Organización/ Jefe negativo.	Consecuencias negativas y expresiones negativas.	10,11,12,13,14.	
		Identificar los niveles de las categorías del Feedback laboral en la Municipalidad de La Esperanza-Trujillo, 2019.	Ho: No existe una relación positiva y significativa entre el Feedback laboral no y la percepción de Gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de La Esperanza – Trujillo, 2019.				Categoría de Compañeros positivos.	Compañeros de trabajo positivos directos.	15,16,17,18,19,20.	
		Identificar los niveles de las dimensiones de la percepción de Gestión administrativa en la Municipalidad de La Esperanza-Trujillo, 2019.	Ho: No existe una relación positiva y significativa entre el Feedback laboral no y la percepción de Gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de La Esperanza – Trujillo, 2019.				Categoría de Compañeros negativos.	Compañeros negativos directos y compañeros negativos indirectos.	21,22,23,24,25,26,27,28,29.	
		Determinar la relación entre las categorías del Feedback laboral con las dimensiones de la percepción de Gestión administrativa en la	Ho: No existe una relación positiva y significativa entre el Feedback laboral no y la percepción de Gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de La Esperanza – Trujillo, 2019.				Categoría de Tarea /self positivos.	Comparación positiva con otros, comparación positiva consigo mismo, estándares internalizados positivos y dominio positivo de la tarea. Compañeros negativos directos y compañeros negativos indirectos	30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43.	
			Ho: No existe una relación positiva y significativa entre el Feedback laboral no y la percepción de Gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de La Esperanza – Trujillo, 2019.				Categoría de Tarea / self negativos.	Comparaciones negativas con otros, dominio negativo de la tarea y problemas de tiempo negativo.	45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55.	

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Feedback laboral y su relación con la percepción de Gestión administrativa en la Municipalidad	¿Qué relación existe entre el Feedback laboral con la percepción de Gestión	Objetivo General Determinar la relación entre el Feedback laboral y la percepción de	Hi: Existe una relación positiva y significativa entre el Feedback laboral y la percepción	Gestión administrativa	Gestión administrativa; hace referencia a todas las actividades que se emprenden	La Gestión Administrativa, hace mención a la forma de manejar los recursos para conseguir los	Dimensión de Planificación	Definición de misión y visión, formulación de objetivos, definición de planes para alcanzarlos y programa actividades.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9.	Ordinal.

Distrital de La Esperanza-Trujillo, 2019.	administrativa en la Municipalidad de La Esperanza-Trujillo, 2019?	Gestión administrativa en la Municipalidad de la Esperanza – 2019.	de Gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de La Esperanza-Trujillo, 2019.		para coordinar el esfuerzo de un grupo; es decir, la manera en la cual tratan de alcanzar sus metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control (Anzola, 2002 citado en Julca, 2018).	objetivos deseados. Se realiza a través de 4 funciones específicas: planeación, organización, dirección y control, plasmado en un cuestionario ejecutado por Julca (2018), sumado a ello la información recabada del análisis documental.	Dimensión de Organización	División del trabajo, asignar actividades, agrupar actividades, asignar recursos, definir autoridad/responsables y coordinar esfuerzos.	10, 11, 12, 13, 14, 15, 16.
		Objetivo Específicos	Ho: No existe una relación positiva y significativa entre el Feedback laboral no y la percepción de Gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de La Esperanza-Trujillo, 2019.				Dimensión de Dirección	Comunica, motiva, lidera, orienta, estandariza y evalúa desempeño.	17, 18, 19, 20, 21, 22.
		Identificar los niveles de las categorías del Feedback laboral en la Municipalidad de La Esperanza-Trujillo, 2019.	Identificar los niveles de las dimensiones de la percepción de Gestión administrativa en la Municipalidad de La Esperanza-Trujillo, 2019.				Dimensión de Control	Promueve acciones correctivas, comunicación, evaluación indicadores financieros.	23, 24, 25, 26, 27.
		Identificar los niveles de las dimensiones de la percepción de Gestión administrativa en la Municipalidad de La Esperanza-Trujillo, 2019.							
		Determinar la relación entre las categorías del Feedback laboral con las dimensiones de la percepción de Gestión administrativa							

		en la Municipalidad de La Esperanza- Trujillo, 2019.								
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Nota: Dimensiones e indicadores del Feedback Laboral, es según Ortiz (2017) y Dimensiones e indicadores de Gestión Administrativa, según Julca (2018).

Anexo 2. Ficha técnica de los instrumentos

Instrumento 1. Feedback laboral

Ficha técnica:

- Nombre del cuestionario: Cuestionario de Job Feedback Survey
- Autor: Herold y Parsons García, A. y Ovejero, A (en su versión española)
- Año de edición: 1985 y 1998
- Administración: Individual y colectiva.
- Duración: 15 a 20 minutos.
- Fiabilidad: Coeficiente Alpha de Cronbach: 0,73 a 0,87 (García y Ovejero, 1998).
- Campo de aplicación: La escala puede aplicarse a trabajadores de empresas particulares y estatales.
- Características de la escala: El cuestionario está constituido de 55 ítems, distribuido en seis dimensiones:
 1. Escala Organización / Jefe positivo. Constituida por nueve ítems. La puntuación mínima es de 9 y la puntuación máxima es de 36. Ítems: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9.
 2. Escala Organización / Jefe negativo. Constituida por cinco ítems. La puntuación mínima es de 5 y la puntuación máxima es de 20. Ítems: 10, 11, 12, 13, 14.
 3. Escala Compañeros positivos. Constituida por seis ítems. La puntuación mínima es de 6 y la puntuación máxima es de 24. Ítems: 15, 16, 17, 18, 19, 20.
 4. Escala Compañeros negativos. Constituida por nueve ítems. La puntuación mínima es de 9 y la puntuación máxima es de 36. Ítems: 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29.
 5. Escala Tarea/ Self positivo. Constituida por quince ítems. La puntuación mínima es de 15 y la puntuación máxima es de 60. Ítems: 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44.
 6. Escala Tarea/ self negativo. Constituida por once ítems. La puntuación mínima es de 11 y la puntuación máxima es de 44. Ítems: 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55.

Instrumento 2. Gestión Administrativa

Ficha técnica:

- Nombre del Instrumento: Cuestionario de La Gestión Administrativa.
- Autora: Luz Carmela Julca Estrada
- Año: 2018
- Objetivo: Evaluar la Gestión Administrativa según personal administrativo de la MDCLR.
- Destinatarios: 25 servidores administrativos de la MDCLR que manejan presupuesto para proyectos, obras o actividades.
- Forma de administración: Individual.
- Contenido: Consta de 1 Variable, 4 dimensiones y 27 ítems Duración: 15 minutos. Puntuación: Totalmente en desacuerdo = 1; En desacuerdo = 2; Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo = 3; De acuerdo = 4; Totalmente de acuerdo = 5.
- Entre las dimensiones está:
 - DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN. Ítems: 1 al 9
 - DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN. Ítems: 10 al 16
 - DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN. Ítems: 17 al 22.
 - DIMENSIÓN 4: CONTROL. Ítems: 23-27.

Anexo 3. Cuestionario de Job Feedback Survey de García y Ovejero 1998 – adaptado por Ortiz (2017)

Escala Organización / Jefe positivo		Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	Mi jefe me aumenta las responsabilidades.				
2	Mi jefe me asigna una tarea de más responsabilidad.				
3	Mi jefe me asigna trabajos especiales.				
4	Mi centro laboral me facilita datos favorables sobre la ejecución de mi trabajo.				
5	En mi centro laboral me expresan satisfacción con mi rendimiento en el trabajo.				
6	Mi jefe me felicita sobre algo que he hecho.				
7	En mi centro laboral, me entregan un informe escrito de mi buen rendimiento en el trabajo.				
8	En mi centro de trabajo me seleccionan para asistir a seminarios o reuniones especiales.				
9	Mi jefe/a me asigna un trabajo o tarea más deseable.				
Escala Organización / Jefe negativo		Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
10	Mi jefe/a me hace saber que no está contento con mi trabajo.				
11	Mi jefe/a expresa fastidio o enojo hacia mí.				
12	En mi centro laboral, me informan sobre mi rendimiento deficiente en el trabajo.				
13	Recibo comentarios negativos de la dirección (“las alturas”) de mi centro de trabajo.				
14	Mi jefe me dice que acabo de hacer algo equivocado.				
Escala Compañeros positivos		Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
15	Mis compañeros de trabajo manifiestan aprobación sobre mi trabajo.				
16	Recibo un cumplido de mis compañeros de trabajo.				

17	Mis compañeros hacen comentarios favorables sobre algo que he hecho.				
18	Mis compañeros me dicen que estoy haciendo un buen trabajo.				
19	Mis compañeros acuden a mí para que los aconseje.				
20	A mis compañeros les agrada trabajar conmigo.				
Escala Compañeros negativos		Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
21	Mis compañeros comentan sobre mi rendimiento deficiente.				
22	Mis compañeros se quejan ante otros de mi trabajo.				
23	Recibo quejas de mis compañeros sobre aspectos secundarios de mi trabajo.				
24	Mis compañeros hablan mal de mi trabajo.				
25	Mis compañeros se quejan de que no estoy haciendo la parte que me corresponde.				
26	Mis compañeros me dicen que no estoy haciendo un buen trabajo.				
27	Mis compañeros intentan evitar trabajar conmigo.				
28	Mis compañeros me excluyen de las actividades.				
29	Mis compañeros no buscan mi opinión o consejo.				
Escala Tarea/ Self positivo		Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
30	Creo que lo que estoy haciendo está bien.				
31	Me siento seguro de ser capaz de dominar todos los aspectos de mi trabajo.				
32	Siento que he dominado los aspectos difíciles de mi trabajo.				
33	Soy capaz de ir adelantando mis tareas en mi trabajo.				
34	Descubro que estoy cumpliendo con mi propio nivel de exigencia en el trabajo.				
35	Considero que ciertos aspectos de mi trabajo me resultan fáciles.				
36	Sé que la forma de llevar a cabo mi trabajo diario es superior a la mayoría.				

37	Sé que la calidad de mi trabajo es superior a la de otros.				
38	Encuentro que asumo más responsabilidad que otros.				
39	Me parece que necesito menos tiempo que otros para completar mis tareas.				
40	Encuentro que puedo trabajar bajo presión mejor que otros.				
41	Siento que estoy realizando ahora más de lo que normalmente solía hacer.				
42	Me doy cuenta que estoy rindiendo más de lo que solía hacer.				
43	Sé que mi rendimiento actual es mejor de lo que solía hacer.				
44	Sé que ahora puedo realizar mi trabajo o hacer cosas que antes eran difíciles para mí.				
Escala Tarea/ self negativo		Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
45	Noto que hago menos trabajo que otros.				
46	Noto que otros son capaces de ir adelantados con su trabajo, mientras que yo no puedo.				
47	Me doy cuenta de que no hago el trabajo tan bien como otros.				
48	Me doy cuenta de que no conozco lo suficientemente bien mi trabajo para ser de ayuda a otros que lo necesitan.				
49	Considero que no puedo trabajar bajo presión tan bien como otros lo hacen.				
50	Voy retrasado con mi trabajo.				
51	Me doy cuenta de que no puedo terminar mi trabajo diario en el tiempo asignado.				
52	Me doy cuenta de que no puedo asumir tantas responsabilidades o tareas como otros.				
53	Me doy cuenta que algo que he hecho no ha resultado como yo quería.				
54	Me doy cuenta que ciertas cosas en mi trabajo siempre me causan problemas.				
55	No consigo alcanzar mi propio nivel de exigencia en la realización de mi trabajo.				

nexo 4. Validaciones Cuestionario de Job Feedback Survey de García y Ovejero 1998 – adaptado por Ortiz (2017)

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Wilfredo Santiago Bocanegra Merino, titular del DNI. N° 40620476, de profesión Ing. Industrial, ejerciendo actualmente como DTC, en la Institución UCV

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en Municipalidad Distrital de la Esperanza.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Trujillo, a los 11 días del mes de junio del 2019

W. Bocanegra
Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Francisco Vigo López, titular
del DNI. N° 8032320, de profesión
ADMINISTRACION, ejerciendo
actualmente como Docente, en la
Institución U. C. V.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en Municipalidad de la Esperanza.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			/	
Amplitud de contenido			/	
Redacción de los Ítems			/	
Claridad y precisión			/	
Pertinencia			/	

En Trujillo, a los 11 días del mes de Junio del 2019

Lic. Adm. Wlmar F. Vigo Lopez

CLAD 15783

Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN


Yo, Luis G. Arvizos Veliz, titular
del DNI. N° 17806730, de profesión
ingeniero industrial, ejerciendo
actualmente como docente, en la
Institución Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en Municipalidad Distrital La Esperanza.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Trujillo, a los 11 días del mes de junio del 2019


Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

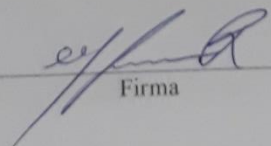
Yo, Jose A. Cuervo Remy, titular del DNI. N° 80396738, de profesión Memorista en Adm., ejerciendo actualmente como Coordinador de Adm., en la Institución UCV

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en Municipalidad de la Esperanza.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Trujillo, a los 11 días del mes de Junio del 2019


Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

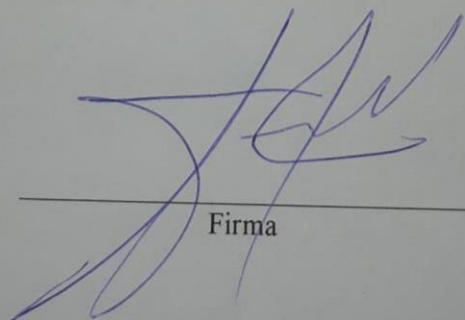
Yo, Manuel Sevilla Angulo, titular
del DNI. N° 40557024, de profesión
Licenciada en Administración, ejerciendo
actualmente como Coordinador de la Carrera Negocios, en la
Institución Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en Municipalidad de la Esperanza.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				✓
Amplitud de contenido				✓
Redacción de los Ítems				✓
Claridad y precisión				✓
Pertinencia				✓

En Trujillo, a los 10 días del mes de Junio del 2019


Firma

Anexo 5. Cuestionario de Gestión Administrativa de Julca (2018)

DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN		1	2	3	4	5
1	Existe alineación entre la estructura, misión, visión, objetivos y metas en la Municipalidad Distrital de La Esperanza.					
2	Se emplean técnicas actuales como la planeación estratégica en la Municipalidad Distrital de La Esperanza.					
3	Se realizan revisiones periódicas de los objetivos de la Municipalidad Distrital de La Esperanza.					
4	Son cuantificables los objetivos generales y específicos de la Municipalidad Distrital de La Esperanza.					
5	Se han desarrollado planes y programas diversos en la Municipalidad Distrital de La Esperanza.					
6	Tiene la Municipalidad Distrital de La Esperanza un Plan de Desarrollo a Corto, Mediano Plazo o Largo Plazo.					
7	Se han evaluado los planes y programas desarrollados en la Municipalidad Distrital de La Esperanza.					
8	Son los planes lo suficientemente flexibles para permitir modificaciones.					
9	Cada área de la Municipalidad Distrital de La Esperanza conoce su presupuesto asignado para el presente año.					
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN		1	2	3	4	5
10	Existe un organigrama general en la Municipalidad Distrital de La Esperanza.					
11	La descripción y distribución de funciones está acorde con la estructura y organización de Municipalidad Distrital de La Esperanza.					
12	Se usan indicadores de gestión como apoyo al mejoramiento organizacional de la Municipalidad Distrital de La Esperanza.					
13	Se hacen seguimientos a los planes, políticas y procedimientos en la Municipalidad Distrital de La Esperanza.					
14	Están satisfechos los funcionarios con la organización actual de la Municipalidad Distrital de La Esperanza.					
15	Existen divergencias entre los funcionarios y servidores públicos de la Municipalidad Distrital de La Esperanza.					
16	Existen dentro de la Municipalidad Distrital de La Esperanza "clanes" grupos (mandos o técnicos) que buscan imponer su punto de vista u oponerse a la dirección.					

DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN		1	2	3	4	5
17	La toma de decisiones es ágil y oportuna en la Municipalidad Distrital de La Esperanza.					
18	Existe un proceso de delegación de funciones en la Municipalidad Distrital de La Esperanza.					
19	Se observa un buen clima organizacional en Municipalidad Distrital de La Esperanza.					
20	La gerencia de la Municipalidad Distrital de La Esperanza utiliza un estilo participativo					
21	Existen y se utilizan los índices de gestión en Municipalidad Distrital de La Esperanza.					
22	La Municipalidad Distrital de La Esperanza brinda solución oportuna a las inquietudes de sus funcionarios y servidores administrativos.					
DIMENSIÓN 4: CONTROL		1	2	3	4	5
23	Están definidos los objetivos del control en la Municipalidad Distrital de La Esperanza.					
24	Utilizan instrumentos de gestión como el MAPRO y flujogramas de procesos.					
25	Se aplican las directivas de la Contraloría General de la Republica para los procesos internos					
26	Se han establecido normas y métodos para medir el desempeño en la Municipalidad Distrital de La Esperanza.					
27	Los sistemas de control de la Municipalidad Distrital de La Esperanza son exactos, completos y efectivos.					

Anexo 6. Validaciones del cuestionario de Gestión Administrativa de Julca (2018)

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
Ejecución Presupuestal	Programación de Compromiso Anual	Ejecución de la programación del compromiso anual	La distribución del presupuesto para el gasto público de la Municipalidad de Carmen de la Legua es muy buena	Totamente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	✓			
			El presupuesto programado para obras, prestación de servicios y transferencias a la Municipalidad de Carmen de la Legua es suficiente	Totamente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	✓			
			Considera usted que el monto asignado por obra es suficiente	Totamente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	✓			
		Certificación de crédito por niveles de certificación	Niveles de certificación	Las certificaciones del crédito presupuestario van acorde con las obras programadas	Totamente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	✓		
		Ejecución de ingresos y gasto	Porcentaje de ejecución de ingresos de gastos	La Municipalidad de Carmen de la Legua cumple con las obras programadas	Totamente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	✓		
		Modificaciones presupuestarias	Numero de Modificaciones	Las modificaciones presupuestarias son mínimas	Totamente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	✓		
		Evaluación presupuestaria	Eficacia de ejecución de presupuestal	El manejo del crédito presupuestal de la Municipalidad de Carmen de la Legua se encuentra bien manejado	Totamente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	✓		

 05/07/18

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS
Ejecución Presupuestal	Programación de Compromiso Anual	Ejecución de la programación del compromiso anual	La distribución del presupuesto para el gasto público de la Municipalidad de Carmen de la Legua es muy buena	Totamente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	✓		
			El presupuesto programado para obras, prestación de servicios y transferencias a la Municipalidad de Carmen de la Legua es suficiente	Totamente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	✓		
	Certificación de crédito y niveles de certificación		Considera útil que el monto asignado por obra es suficiente	Totamente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	✓		
			Las certificaciones del crédito presupuestario van acorde con las obras programadas	Totamente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	✓		
			La Municipalidad de Carmen de la Legua cumple con las obras programadas	Totamente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	✓		
			Las modificaciones presupuestarias son mínimas	Totamente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	✓		
			El manejo del crédito presupuestal de la Municipalidad de Carmen de la Legua se encuentra bien manejado	Totamente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	✓		
Modificaciones presupuestarias	Numero de Modificaciones						
Ejecución de ingresos y gasto	Porcentaje de ejecución de ingresos de gastos						
Evaluación presupuestaria	Eficacia de ejecución de presupuestal						

Manuel Rivera
06/07/18

D.C. MANUEL RIVERA

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS							
Titulo de la investigación: LA GESTION ADMINISTRATIVA Y EJECUCION PRESUPUESTAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARMEN DE LA LEGUA REYNOSO, CALLAO 2018							
Apellidos y nombres del investigador: LUZ CARMELA JULCA ESTRADA							
Apellidos y nombres del experto:							
ASPECTOS A EVALUAR			OPINION DEL EXPERTO				
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Gestión Administrativa	Planificación	Define Misión y Visión Define Planes Define Programa Define Actividades	Se emplean técnicas actuales como la planeación estratégica de la Municipalidad Distrital de Carmen de la Legua.	Totamente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	✓		
			Son los planes lo suficientemente flexibles para permitir modificaciones.	Totamente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	✓		
			Participan en la elaboración de los planes quienes habrían de realizarlos	Totamente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	✓		
			Se elaboran los planes considerando lo que pueden o no hacer otras municipalidades.	Totamente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	✓		
			Se utilizan presupuestos de la Municipalidad Distrital de Carmen de la Legua	Totamente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	✓		
			Cada área de la Municipalidad Distrital de Carmen de la Legua conoce su presupuesto asignado para el presente año.	Totamente en desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo	✓		

 10/07/2018
 8:30 P. M.

Anexo 7. Baremos

Baremo de las categorías diagnósticas del Feedback Laboral

Variable	Bajo			Medio			Alto		
Organización / Jefe positivo	9	-	17	18	-	27	28	-	36
Organización / Jefe negativo	5	-	9	10	-	15	16	-	20
Compañeros positivos	6	-	11	12	-	18	19	-	24
Compañeros negativos	9	-	17	18	-	27	28	-	36
Self positivo	5	-	29	30	-	45	46	-	60
Self negativo	1	-	21	22	-	33	34	-	44
Feedback Laboral	5	-	10	11	-	16	16	-	22
	5	-	9	0	-	5	6	-	0

Baremo de las categorías diagnósticas de la Gestión Administrativa

Variable	Bajo			Medio			Alto		
Planificación	9	-	20	21	-	33	34	-	45
Organización	7	-	16	17	-	25	26	-	35
Dirección	6	-	13	14	-	22	23	-	30
Control	5	-	11	12	-	18	19	-	25
Gestión Administrativa	7	-	62	63	-	69	70	-	35

Anexo 8. Prueba de Normalidad

Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov del Feedback Laboral y la percepción de la Gestión Administrativa en trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza, 2019.

Variable	Estadístico	gl	P
Feedback Laboral	.050	157	.200
Organización / Jefe positivo	.191	157	<.001
Organización / Jefe negativo	.165	157	<.001
Compañeros positivos	.186	157	<.001
Compañeros negativos	.203	157	<.001
Self positivo	.117	157	<.001
Self negativo	.119	157	<.001
Gestión Administrativa	.108	157	<.001
Planificación	.077	157	.023
Organización	.281	157	<.001
Dirección	.155	157	<.001
Control	.207	157	<.001

Nota:

gl: Grados de libertad

p: Significancia

Se observan *p-valores* menores a .05, evidenciando una distribución estadísticamente diferente a la distribución normal en los puntajes de las dimensiones del Feedback Laboral, la Gestión administrativa y sus dimensiones en trabajadores de la Municipalidad Distrital de La Esperanza, 2019.